



# Qualitätsbericht SPNV 2021

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr



## Die EVU im VRR in alphabetischer Reihenfolge

Abellio	Abellio Rail GmbH
DB Regio	DB Regio AG, Region NRW
Keolis	Keolis Deutschland GmbH & Co. KG mit der Marke „eurobahn“
National Express	National Express Rail GmbH
Nordwestbahn	NordWestBahn GmbH
Regiobahn	Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH
TRI	Train Rental GmbH
Vias	VIAS Rail GmbH

## Abkürzungsverzeichnis

DB	Deutsche Bahn
ET	Elektrotriebwagen
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
NRW	Nordrhein-Westfalen
QUMA	Name des VRR-eigenen Qualitätsmanagementsystems
RB	Regionalbahn
RE	Regionalexpress
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VT	Verbrennungstriebwagen

## Impressum

### Herausgeber:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR  
Augustastrasse 1 · 45879 Gelsenkirchen  
Telefon: 0209/1584-0  
E-Mail: [info@vrr.de](mailto:info@vrr.de)  
[www.vrr.de](http://www.vrr.de)

### Verantwortlich für den Inhalt:

Burkhard Dedy (Fachgruppenleiter Vertragscontrolling SPNV –  
Finanzierung/Qualität/Vertrieb)

Redaktion: Dominik Vaut, Wibke Hinz  
Gestaltung: Sven Scholz

### Fotos/Bildnachweis:

©VRR AöR

Vorwort	4
Einleitung	5
Pünktlichkeit	6
Zugausfälle	12
Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit	17
Zustand der Fahrzeuge	21
Fahrgastinformation in Fahrzeugen	30
SPNV-Vertrieb	32
Zusammenfassung	38
Anteil der Zugkilometer nach EVU	39
Schienenschnellverkehrsplan	40
Linienkurzbeschreibung	42
Betriebliche Änderungen	44
Fahrzeugtypen im VRR	45



# Vorwort



Ronald R.F. Lünser  
VRR-Vorstandssprecher

## Liebe Leser\*innen,

bereits zum 16. Mal dokumentiert der vorliegende Bericht die verbundweite Qualität im Schienenpersonennahverkehr im VRR. Er gibt Aufschluss darüber, wie sich die Linien im Vergleich zum Vorjahr entwickelt haben und zeigt auf, an welchen Stellen Handlungsbedarf besteht. Leider muss in diesem Jahr auf den gewohnten Blick auf die Zufriedenheit unserer Fahrgäste verzichtet werden: Die Corona-Pandemie hat einen reibungslosen Ablauf bei der Erhebung in den Fahrzeugen unmöglich gemacht. Auch bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) hat die Pandemie wie bereits im Vorjahr zu einigen Personal- und dadurch auch zu Zugausfällen geführt, insbesondere wenn Werkstattmitarbeitende in Quarantäne mussten oder Triebfahrzeugführer\*innen coronabedingt nicht arbeiten konnten.

Seit einigen Jahren macht sich der Klimawandel auch im Schienenpersonennahverkehr deutlich bemerkbar: Die Anzahl und die Intensität der Unwetter nahmen 2021 im Vergleich zum Vorjahr deutlich zu, sodass ein reibungsloser Verkehr nicht immer gewährleistet werden konnte. Bei den Stürmen im Februar und Oktober dauerten die Störungen nur einige Tage. Das Unwetter mit Stark- und Dauerregen und verheerendem Hochwasser im Juli 2021 führte dazu, dass mehrere Strecken über Monate nicht befahrbar waren und im VRR teilweise noch bis Dezember 2022 nicht für den SPNV zur Verfügung stehen. Für unsere Kund\*innen hatten und haben diese Umstände teils gravierende Auswirkungen.

Schwerwiegende strukturelle und wirtschaftliche Herausforderungen führten dazu, dass die Abellio Rail GmbH zuerst in ein Schutzschirmverfahren und mittlerweile in die Insolvenz geriet. Um die hieraus resultierenden Auswirkungen auf die Fahrgäste so gering wie möglich zu halten, bemühten sich die NRW-Aufgabenträger um eine rechtssichere Lösung für eine langfristige Zukunft der Mitarbeitenden von Abellio. Mit Unterstützung des Landes NRW konnten so bereits zum Ende des Jahres 2021 die Arbeitsplätze gesichert werden, indem diese bei den drei Nachfolgeunternehmen DB Regio, National Express und Vias verankert wurden. Wenngleich heute noch immer leider nicht alles perfekt läuft, was sicherlich auch an der Kürze der Vorbereitungszeit und an den von Abellio zur Verfügung gestellten Fahrzeugen und Systemen liegt, so fielen die Auswirkungen auf unsere Reisenden deutlich geringer aus, als im schlimmsten Fall vorhergesagt worden sind. Zu verdanken ist dies auch drei weiteren EVU (Centralbahn GmbH, Train Rental GmbH sowie die Wedler Franz Logistik GmbH & Co. KG), indem sie ab dem 8. Januar bis Mitte März SPNV-Leistungen übernahmen und somit das Personal aber auch die Fahrzeuge von Abellio für die neuen EVU zwecks Übergabe und Schulungen zur Verfügung standen.

Ende 2021 einigten sich die SPNV-Aufgabenträger VRR und NWL sowie die Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen und die niederländische Provinz Overijssel mit Keolis Deutschland über die Fortführung der Verkehrsverträge der Eurobahn. Damit ist der Weiterbetrieb aller SPNV-Linien und -Netze des Unternehmens (RE 3, RE 13, RB 50 und RB 59 im Bereich des VRR) langfristig gesichert. Gleichzeitig stieg Keolis als Gesellschafterin aus der Eurobahn aus. Für die Fahrgäste änderte sich hierdurch nichts.

Ihnen, liebe Leser\*innen, wünschen wir eine informative Lektüre. Gleichzeitig danken wir allen SPNV-Akteuren in der Region für die gemeinsamen Anstrengungen, die im Jahr 2021 nötig gewesen sind.

Ihr

Ronald R.F. Lünser

# Einleitung

Mit dem vorliegenden SPNV-Qualitätsbericht dokumentiert der VRR die Qualität des Schienenpersonennahverkehrs im Verbundraum auf Basis von aussagekräftigen Daten, die auf unterschiedliche Weise erhoben werden. So basiert der Bericht einerseits auf den Liefernachweisen der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), andererseits auf Messungen und Erhebungen durch Mitarbeiter\*innen des VRR oder durch externe Unternehmen, die beispielsweise Fahrgastbefragungen durchführen.



## Datenerhebung

Liefernachweise sind teilweise automatisiert erhobene Datensätze der EVU zu Pünktlichkeit, Ausfällen, Zugbildung und dem Personal im Zug. Sie müssen immer zum Monatsende, für den jeweils vorherigen Monat, durch die EVU in die Datenbank „QUMA SPNV“ eingespielt werden. Die Qualitätsstandards wie beispielsweise die Sauberkeit der Züge und die Fahrgastinformationen können nicht automatisiert bewertet werden, dies übernehmen speziell geschulte Mitarbeiter\*innen des VRR. Dabei wird jede Linie mindestens 140 Mal pro Jahr objektiv anhand eines standardisierten Erhebungsbogens durch die sogenannten Profitester\*innen erfasst.

Um die Qualität der Vertriebsstellen in Bahnhöfen zu messen und zu überprüfen, führt ein externes Unternehmen im Auftrag des VRR Testkund\*innenuntersuchungen durch. Diese finden hauptsächlich zu Anfang und Ende der Monate April bis Juni sowie August bis Oktober statt. Jede Vertriebsstelle wird mehrfach objektiv anhand von standardisierten Szenarien überprüft: Bewertet werden die Fachkompetenz der Vertriebsangestellten, die Broschürenauslage, die Wartezeit und weitere Qualitätskriterien.

## Datenüberprüfung

Um die erhobenen Daten auszuwerten, werden sie als Rohdaten in die Datenbank „QUMA SPNV“ eingespielt. Dort werden sie auf Plausibilität geprüft, mit den vertraglich vereinbarten Qualitätsstandards abgeglichen und ausgewertet. Der VRR hat „QUMA SPNV“ im Jahr 2006 fachlich gestaltet und gemeinsam mit einem externen Dienstleistungsunternehmen entwickelt. Seitdem wird die Datenbank kontinuierlich an den aktuellen Bedarf der Qualitätsverantwortlichen angepasst. Neben den Aufgabenträgern in NRW nutzen auch die in Rheinland-Pfalz, im Saarland und im Großherzogtum Luxemburg das System.

## Betriebliche Änderungen 2021

Zum Fahrplanwechsel 2020/2021 gab es nur wenige betriebliche Änderungen im Schienenpersonennahverkehr: Auf drei Linien hat sich der Fahrzeugeinsatz geändert, dabei gewann National Express in einer europaweiten Ausschreibung eine Linie, nämlich den RE 4. Seit Dezember 2020 sind auf dem sogenannten Wupper-Express Fahrzeuge des Typs Desiro HC im Einsatz. Neufahrzeuge stehen auch auf der Rhein-Niers-Bahn den Fahrgästen zur Verfügung: Auf der RB 33 setzt DB Regio nun moderne Fahrzeuge des Typs ET 1440 ein. Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft beschaffte für ihre Linie S 28 Fahrzeuge des Typs INTEGRAL, die zuvor in Oberbayern im Einsatz gewesen sind und hat sie im Laufe des Jahres 2021 ertüchtigt. Aufgrund des Alters und der Laufleistung der vorherigen Fahrzeuge des Typs TALENT und der noch nicht fertiggestellten Elektrifizierung war eine Beschaffung von gebrauchten Fahrzeugen nötig geworden.

Eine Auflistung aller Linien im VRR befindet sich auf den Seiten 42 und 43. Diese beinhaltet neben der Liniennummer auch Liniennamen, Verkehrsvertrag, Betreiber, gefahrenen Verlauf und die Zugkilometer im VRR pro Jahr.

# Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit der RE-, RB- und S-Bahn-Linien wird minutengenau gemessen. Die EVU melden jede verspätete Fahrt im Rahmen von monatlichen Liefernachweisen. Die Liefernachweisdaten werden in das Qualitätsmanagementsystem „QUMA SPNV“ eingespielt, dort auf ihre Richtigkeit und Plausibilität geprüft sowie mit den Erhebungen der VRR-Profitester\*innen abgeglichen und ausgewertet.

Die Werte beziehen sich auf exakte Verspätungen, die am Haltepunkt gemessen werden. Eventuelle vertraglich vereinbarte Toleranzminuten finden hier keinerlei Berücksichtigung. Verspätungen, die durch Baumaßnahmen entstanden sind, fließen in die nachfolgend dargestellten Pünktlichkeitsdaten nicht ein.

## Pünktlichkeitsquote je Produktgruppe

Betrachtet man speziell die Fahrten mit einer maximalen Verspätung von weniger als vier Minuten, dann bilden die RE-Linien mit einer durchschnittlichen Pünktlichkeitsquote von 82,9 % deutlich das Schlusslicht. Die Situation hat sich gegenüber dem Vorjahr um 4,9 Prozentpunkte verschlechtert und liegt damit auf dem Niveau des Jahres 2019. 86,6 % aller Regionalbahn-Fahrten verliefen im Jahr 2021 gemäß dem NRW-weiten Standard planmäßig, was einer Verschlechterung um 2,7 Prozentpunkte entspricht. Die S-Bahn-Linien liegen wiederholt unterhalb des Vorjahreswertes (91,6 %): Für 2021 liegt die Quote bei 89,8 %.

Pünktliche Fahrten (inkl. Verspätungen bis 3:59 Min.)



In der folgenden Abbildung wird die Pünktlichkeit einer Linie im VRR-Verbundraum als Quote in Prozent dargestellt, gruppiert nach Verspätungsminuten: Die einzelnen Verspätungsintervalle sind an den NRW-weiten Standard angepasst, um die Werte aller Linien im Land besser vergleichen zu können.

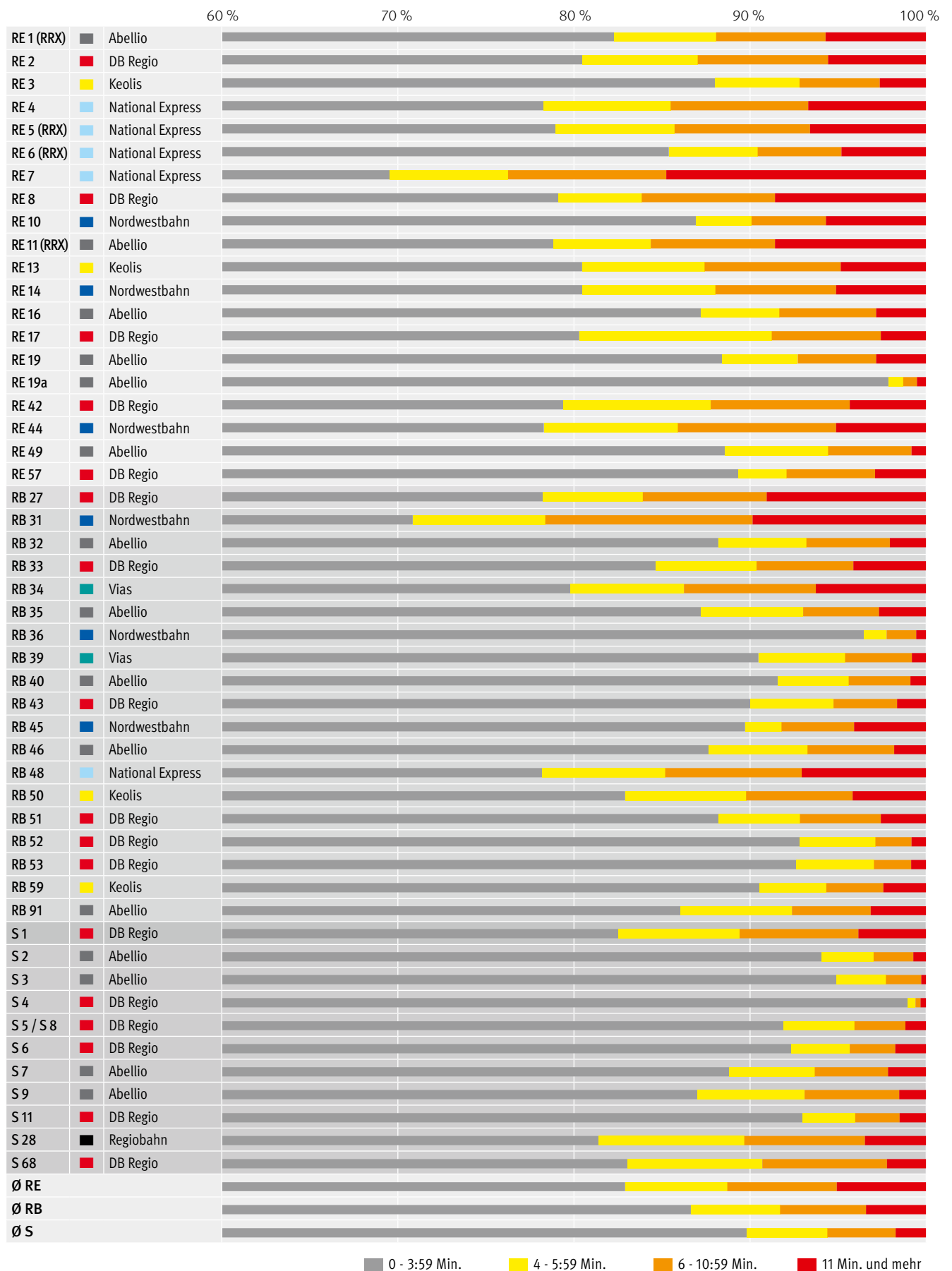


Die grau eingefärbten Balken bilden beispielsweise die Quote der pünktlichen und gering verspäteten Fahrten (bis einschließlich 3:59 Minuten verspätet) ab, die roten Balken die Quote der mit mehr als elf Minuten verspäteten Fahrten.

Ganz besonders deutlich verspätet waren die Linien, die sich Trassen mit Güter- sowie Fernverkehren teilen, in hochbelasteten Korridoren verkehren und durch enge Knotenpunkte wie Köln, Düsseldorf, Essen oder über eingleisige Strecken fahren müssen. Allen voran sind hier RB 27, RB 31, RB 34, RB 48, RE 4, RE 5 (RRX), RE 7, RE 8, RE 11 (RRX), RE 42 und RE 44 zu nennen. Sie alle sind alljährlich von den genannten Aspekten betroffen und somit auch von anderen Linien abhängig. Somit übertragen sich deren Unpünktlichkeiten auf die genannten Linien, die ihrerseits wieder Verspätungen übertragen. Alle elf Linien haben gemein, dass der Anteil der Fahrten, die weniger als vier Minuten verspätet war, unter 80 % liegt. Dies heißt im Umkehrschluss, dass über 20 % der Fahrten signifikant zu spät verkehrten und Fahrgäste gegebenenfalls ihre Anschlusszüge verpassten. Auch eine schlechte Infrastruktur führte dazu, dass Züge weniger pünktlich waren. Hiervon sind die soeben benannte RB 31 und der RE 10 im besonderen Maße betroffen, bei denen viele Bahnübergänge und eingleisige Strecken den Betrieb komplexer machen.

Wie auch im Vorjahr weisen wieder vier Linien hohe Pünktlichkeitsquoten auf, die bei knapp 95 % liegen. Sie verkehren nahezu allein auf ihren Strecken und sind somit keinen oder kaum externen Behinderungen ausgesetzt. RE 19a und S 4, aber auch die RB 36 sind hier zu nennen, wobei letztere einen sehr eng getaktet Fahrplan besitzt, bei dem nur geringe Wendezeiten bestehen. Die vierte Linie ist im Jahr 2021 die S 3 gewesen, obwohl auch sie in den stark belasteten Knoten Essen fährt. Generell waren die langlaufenden Regionalexpresslinien zu 82,5 % pünktlich. Im Schnitt war jede 20. Fahrt mit über elf Minuten sogar hochverspätet, bei den S-Bahnen war es hingegen nur jede 50. Fahrt. Mit einem Hochverspätungsanteil von 3,4 % liegen die Regionalbahnen dazwischen. Als Gründe für den hohen Anteil der unpünktlich verkehrenden Fahrten sind neben den bereits benannten engen Zugfolgen, bei denen sich Verspätungen auf den nächsten Zug übertragen, und den hochbelasteten Knotenpunkten auch Unwetter zu benennen. Dies wird insbesondere beim Blick auf den Jahresverlauf (siehe Seite 8) deutlich.

Pünktlichkeitsquote im VRR je Linie





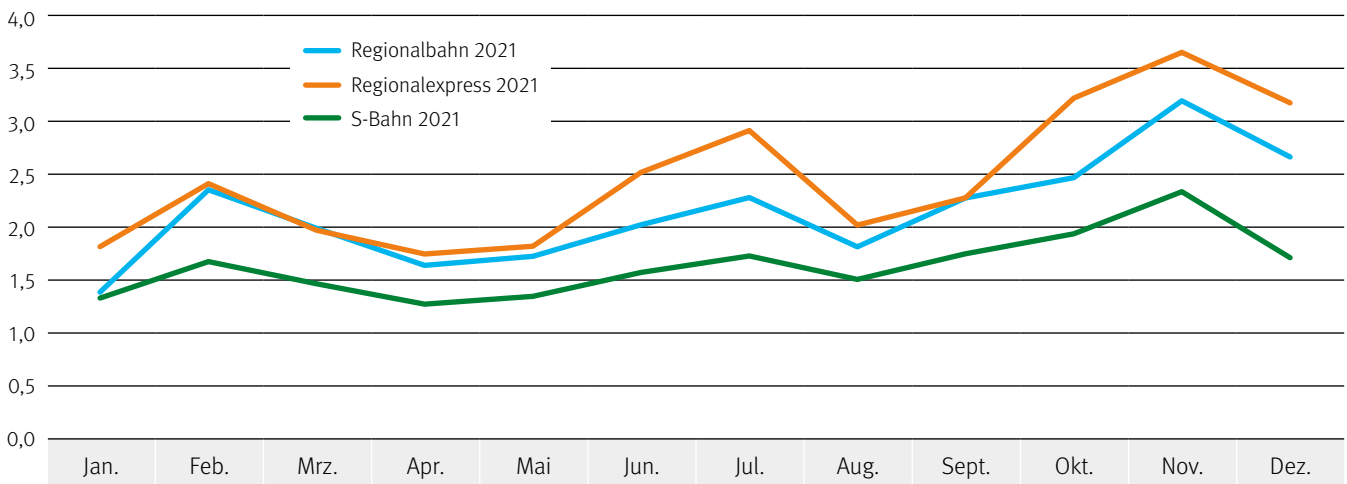
## Pünktlichkeit

### Pünktlichkeit im Jahresverlauf

Wie auch in den Vorjahren, entwickelten sich alle drei Produktgruppen im Verlauf des Jahres 2021 im Grunde ähnlich: Stiegen die Verspätungen an, so waren alle Produktgruppen betroffen. In den Monaten Januar, April und Mai verkehrten alle Produktgruppen im VRR deutlich pünktlicher als in den übrigen Monaten. In den Unwettermonaten Februar, Juli und Oktober verkehrten die Linien VRR-weit gegenüber dem Vormonat wieder unpünktlicher. Das Ausmaß der Veränderung ist allerdings unterschiedlich, sodass trotz des ähnlichen Jahresverlaufs die Regionalexpress-Linien in zwei Monaten genauso unpünktlich waren wie die Regionalbahnen. Die S-Bahnen sind immer die pünktlichsten gewesen. Auffällig ist noch der November, in dem die Fahrgäste über alle Produktgruppen hinweg im Jahr 2021 am längsten warten mussten.



### Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten] im Jahresverlauf



Die S-Bahnen sind generell pünktlicher als die Regionalzüge.

Die S-Bahnen waren im Jahresmittel etwa eine Minute und 31 Sekunden verspätet. Im April fuhren die Züge durchschnittlich eine Minute und 17 Sekunden verspätet, im November hingegen zwei Minuten und zwanzig Sekunden. Im selben Monat lag die Verspätung bei den RB-Linien bei durchschnittlich drei Minuten und elf Sekunden je Fahrt, im Januar bei einer Minute und 24 Sekunden. Auch die Regionalexpress hatten im April mit einer Minute und 45 Sekunden ihren pünktlichsten Monat. Am unpünktlichsten sind auch die RE-Linien im November: Die Verspätungswerte stiegen wie auch im Oktober und Dezember auf bis zu drei Minuten und 38 Sekunden.

### Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

Die nachfolgend beschriebenen Ergebnisse beziehen sich auf den kompletten Verlauf einer Linie. Wer der Verursacher einer Verspätung ist, spielt in der Betrachtung keine Rolle. Zudem sind die Gründe für unpünktliche Fahrten mannigfaltig:



Neben einer verspäteten Bereitstellung der Züge durch das EVU können auch Störungen an Fahrzeugen und der Eisenbahninfrastruktur (z. B. defekte Weichen und ausgefallene Signale) sowie Unwetter zu Verspätungen führen.

Über alle Linien hinweg verspäteten sich die Züge durchschnittlich um etwa eine Minute und 57 Sekunden. In den beiden Vorjahren waren alle Züge im Jahresmittel etwa 27 Sekunden pünktlicher. Die RE-Linien waren dabei durchschnittlich 39 Sekunden höher verspätet als im Jahr 2020, als der Wert bei knapp unter zwei Minuten lag. Regionalbahnen waren im Jahr 2021 im Durchschnitt eine Minute und 55 Sekunden verspätet. Damit erhöhte sich die durchschnittliche Verspätung um etwa 18 Sekunden.



Beim Rhein-Hellweg-Express mussten die Fahrgäste mit vielen Verspätungen rechnen.

### Abellio

Die Abellio-Linien verteilen sich in der Rangfolge aller Linien (siehe Seite 11) in allen Bereichen. Im vorausgegangenen Jahr zeigte sich ein ähnliches Bild. Zwei Linien weisen eine Durchschnittsverspätung von weniger als einer Minute auf. Hierzu sind die Linien RE 19a und S 3 zu benennen. Die unpünktlichste Linie ist der RE 11 (RRX), der insbesondere seit Beginn der baustellenbedingten Umleitung über die Güterstrecke zwischen Bochum und Dortmund-Hörde deutlich höher verspätet verkehrte. Insgesamt mussten die Abellio-Fahrgäste eine Minute und 33 Sekunden durchschnittlich auf einen Zug warten, was eine geringe Verschlechterung von nur sieben Sekunden im Vergleich zum Vorjahr darstellt.

### Keolis

Die Fahrgäste warteten durchschnittlich eine Minute und 50 Sekunden bei Keolis auf den Zug. Dies ist eine deutliche Verschlechterung zum Vorjahr 2020 um 41 Sekunden. Alle Linien außer der Linie RB 59 verschlechterten sich im Vergleich zum Vorjahr deutlich. Beim RE 13 warten die Fahrgäste im Schnitt zwei Minuten und 24 Sekunden, im Jahr 2020 waren es nur eine Minute und 30 Sekunden. Die RB 59 hält das Vorjahresniveau bei durchschnittlich genau einer Minute und elf Sekunden.

### DB Regio

Bei DB Regio verkehrten die Züge im Schnitt ähnlich unpünktlich wie bei Keolis: Eine Minute und 51 Sekunden bedeuten eine Erhöhung der Verspätung um 28 Sekunden im Vergleich zum Vorjahr 2020. Elf der 17 DB-Linien waren im Jahr 2021 pünktlicher unterwegs als der VRR-Mittelwert. Die S 4 belegt nun wieder den ersten unter allen VRR-Linien. Ihre Verspätung fiel von 25 leicht auf 17 Sekunden. Die Linie fährt – wie oben genannt – fast ausschließlich allein auf ihrer Trasse. Die unpünktlichste DB-Linie war im Jahr die RB 28: Pro Fahrt warteten die Fahrgäste im Schnitt drei Minuten und 48 Sekunden. Insbesondere Sturmfolgen und die engen Zugfolgen in und um Köln herum sorgen dafür, dass die Verspätung sich bei der Rhein-Erft-Bahn um eine Minute und 38 Sekunden erhöhte.

### Vias

Die Pünktlichkeitswerte der beiden Linien RB 34 und RB 39 von Vias unterscheiden sich für das Jahr 2021 wiederholt deutlich. Bei der RB 39 lag die Verspätung bei einer Minute und 20 Sekunden (eine Verbesserung um zehn Sekunden). Auf der RB 34 mussten die Reisenden im Jahresvergleich hingegen deutlich länger warten, um ihr Ziel zu erreichen: Die Verspätung beträgt durchschnittlich knapp zwei Minuten und 46 Sekunden – eine Verbesserung um 14 Sekunden. Beide Verbesserungen bewirken auch einen leicht pünktlicheren Schnitt über alle gefahrenen Kilometer (wobei baustellenbedingte Verspätungen wie auch bei den anderen EVU hier nicht betrachtet werden): im Mittel zwei Minuten und drei Sekunden mehr Reisezeit für die Vias-Fahrgäste im Jahr 2021.

### Nordwestbahn

Bei der Nordwestbahn-Linie RB 36 verkehrten die Fahrzeuge auch im Jahr 2021 fast immer recht pünktlich (durchschnittlich eine Minute Verspätung). Bei allen anderen Linien warten die Fahrgäste unverkennbar länger auf den Zug. RE 44 und RB 31 knacken beide die Drei-Minuten-Marke mit durchschnittlich drei Minuten und 21 Sekunden bzw. drei Minuten und 40 Sekunden. Dabei verschlechterte sich die RB 31 um etwa 40 Sekunden. Nordwestbahn-Fahrgäste benötigten im Durchschnitt zwei Minuten und 32 Sekunden mehr für ihre Fahrten als ursprünglich geplant.

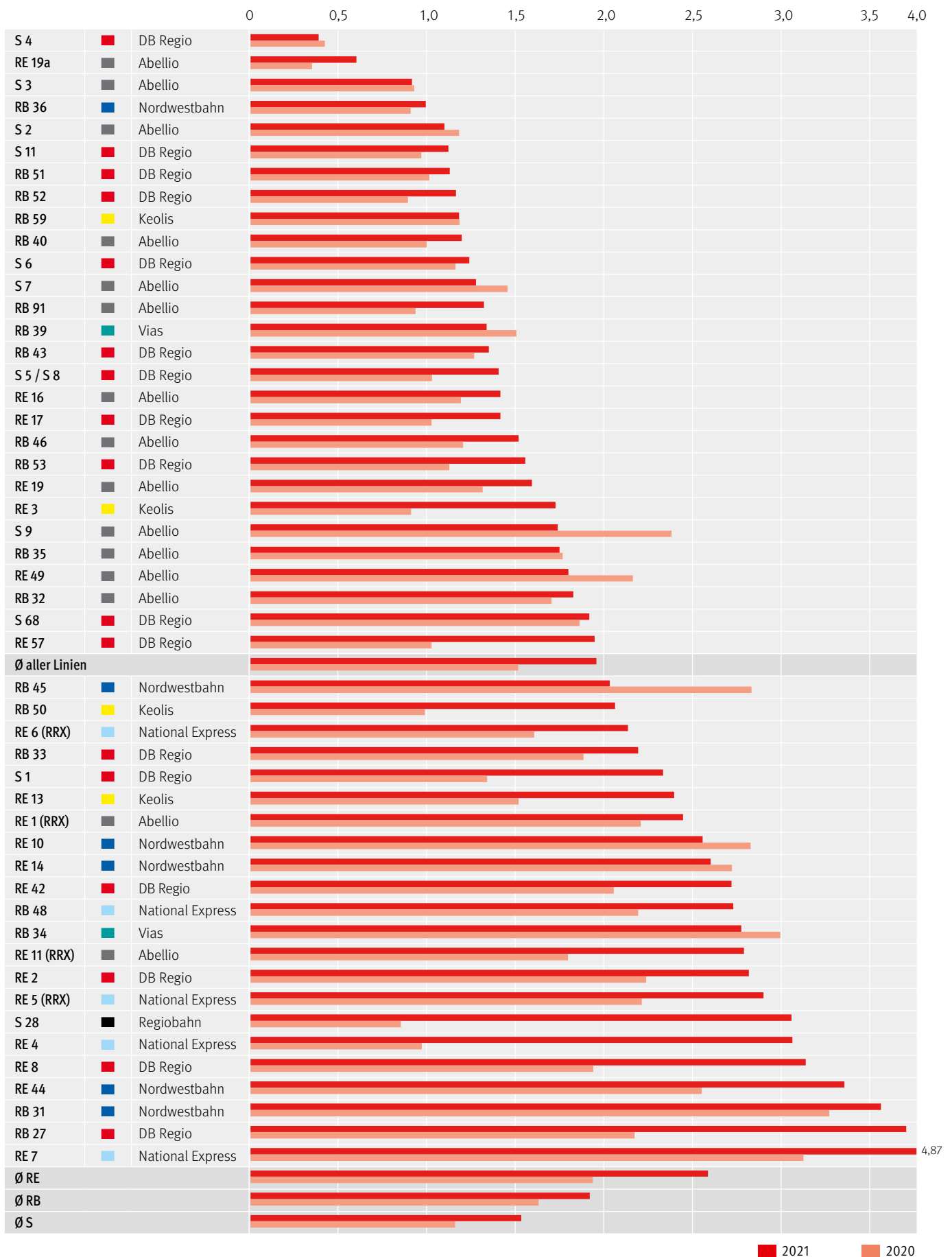
### Regiobahn

Für die Regiobahn-Linie S 28 verzeichnet der VRR für das Jahr 2021 eine durchschnittliche Verspätung von drei Minuten und drei Sekunden. Im Vorjahr waren es hingegen nur 51 Sekunden pro Fahrt. Gründe für den sehr starken Verspätungsanstieg waren vor allem Beeinträchtigungen in der Infrastruktur: Bereits ab dem Frühling traten vermehrt Infrastrukturstörungen auf. Durch Eingleisigkeiten auf der Strecke, übertragen sich damit begründete Verspätungen auf die entgegenkommenden Züge. Ab Mitte Juli 2021 bis Ostern 2022 war zudem die Strecke wegen des Starkregens zwischen Düsseldorf und Mettmann stark beeinträchtigt, wodurch ebenfalls viele Verspätungen aufgebaut wurden. Die anfängliche Unerfahrenheit mit dem neuen Fahrzeugtyp beeinflussten die Verspätung nur marginal.

### National Express

Die Linien von National Express sind weiterhin sehr verspätungsanfällig. Sie werden oft vom Fernverkehr überholt und müssen den überlasteten Knoten in Köln passieren. Der RE 7 ist deswegen die unpünktlichste Linie im VRR. Die Fahrgäste warten durchschnittlich etwa vier Minuten und 52 Sekunden auf den Rhein-Münsterland-Express. Alle Linien liegen mit ihren gemittelten Verspätungsminuten pro Fahrt schlechter als der VRR-Durchschnitt. Die „pünktlichste“ Linie bei National Express ist der Rhein-Weser-Express: Der RE 6 (RRX) hatte im Jahr 2021 eine Verspätung von zwei Minuten und acht Sekunden. Da auch die übrigen Linien Durchschnittsverspätungen zwischen den beiden genannten Beispielen aufweisen, brachten die Fahrgäste im VRR bei National Express die meiste zusätzliche Zeit für ihre Fahrten auf. Im Schnitt waren dies drei Minuten und acht Sekunden: eine deutliche Verschlechterung um 53 Sekunden im Vergleich zum Vorjahr und damit wieder beinahe das Niveau des Jahres 2019, als die gemittelte Verspätung bei drei Minuten und 23 Sekunden lag.

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten]



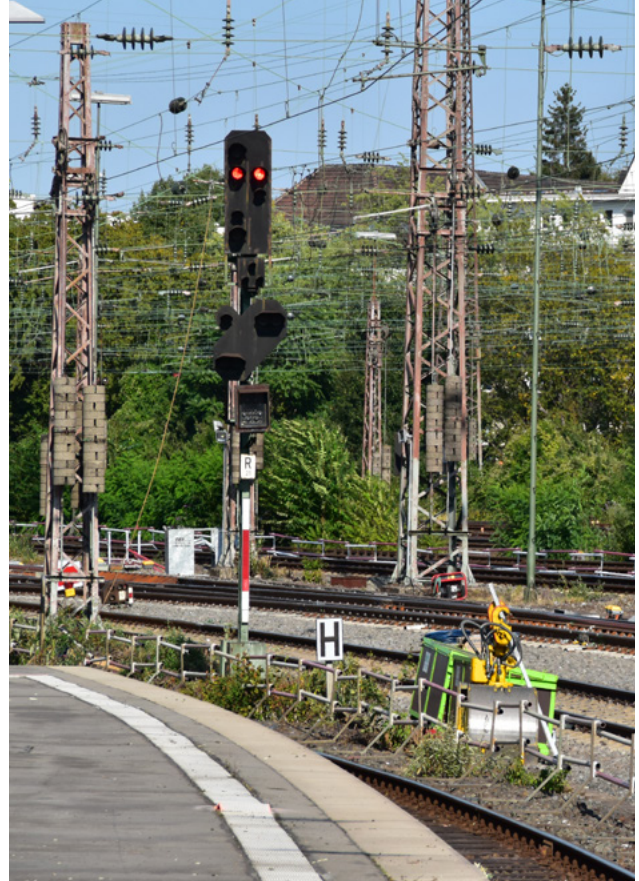


# Zugausfälle

Zwischen den Verkehrsunternehmen und dem VRR ist Folgendes als Zugausfall definiert:

- Komplettausfall einer Fahrt von der Start- bis zur Endhaltestelle
- Teilweiser Ausfall einer Fahrt ab und/oder bis zu einer Haltestelle entlang des Linienweges
- Umleitung einer Fahrt über nicht fahrplanmäßige Haltestellen und/oder Ausfall von einzelnen geplanten Halten
- Verspätung über Takt: Der Zug ist später unterwegs als der nächste vorgesehene Zug.

Es wird unterschieden zwischen vorhersehbaren und unvorhersehbaren Ausfällen. Die EVU haben keine direkte Einflussmöglichkeit auf den Anteil der vorhersehbaren Zugausfälle, da diese von Maßnahmen der Infrastrukturbetreiber abhängen: z. B. Baustellen bzw. Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken und Bahnhöfen. Von den Infrastrukturbetreibern werden Baumaßnahmen zum Erhalt oder zur Verbesserung des Eisenbahnnetzes durchgeführt, die langfristig der Stabilisierung des Fahrbetriebes dienen. In der Regel wird dem Fahrgast bei vorhersehbaren Zugausfällen ein adäquater Ersatzverkehr in Form von Bussen oder alternativen Fahrtmöglichkeiten im SPNV, beispielsweise durch Umleitungen, angeboten. Unvorhersehbare Ausfälle werden aufgrund von extremen Witterungsverhältnissen, akut auftretenden Schäden an der Strecke, Fahrzeugmängeln sowie durch technische oder organisatorische Probleme der EVU bei der Bereitstellung der Fahrzeuge oder der Disposition der Triebfahrzeugführer verursacht.

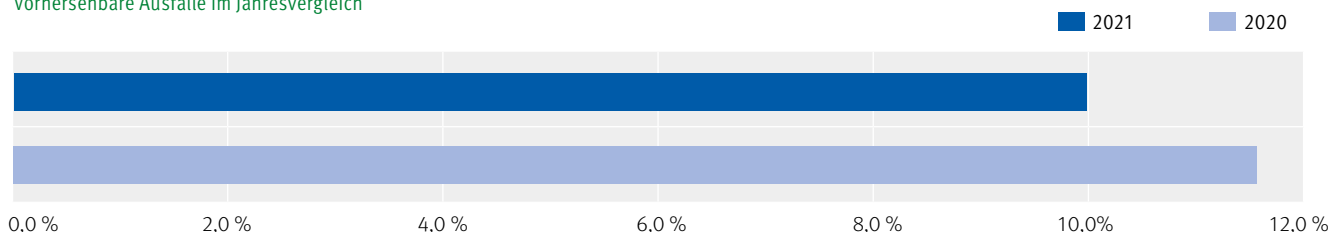


Etwa jeder zehnte Zug ist wegen Baumaßnahmen ausgefallen.

## Ausfallquote durch Baumaßnahmen im Jahresvergleich (vorhersehbare Ausfälle)

Zahlreiche kleinere Bautätigkeiten auf vielen Strecken im VRR, viele Bauarbeiten, die einige Tage andauerten, der Ausbau der Strecke zwischen Oberhausen und niederländischer Grenze, das sogenannte Schnellläuferprogramm von DB Netz zur Eröffnung der Strecke des RE 10, die Elektrifizierung der Strecke Wesel – Bocholt, die ab dem Sommer komplett gesperrt war, und die langwierigen Auswirkungen des Starkregens im Juli 2021 bewirkten im Jahr 2021 wieder eine hohe Quote der vorhersehbaren Ausfälle. Der Anteil an bestellten Zugkilometern, der aufgrund von Bauarbeiten entlang der Strecken im VRR ausfiel, sank zwar um 1,56 Prozentpunkte auf 9,99 %, aber dies bedeutet weiterhin, dass jede zehnte Fahrt geplant ausfiel.

### Vorhersehbare Ausfälle im Jahresvergleich



### Unvorhersehbare Ausfälle

Die Gründe für ungeplante Ausfälle sind mannigfaltig. Dabei ist zu unterscheiden, ob der Betreiber der Linie selbst Schuld hat oder ob externe Einflüsse zu den Ausfällen führen. Eine derartige Zuordnung ist bei Ausfällen recht eindeutig, da es stets einen konkreten Grund gibt, warum eine Fahrt nicht stattfinden kann. Bei den Verspätungen ist es anders, weil dabei mehrere Faktoren Einfluss haben.

Je nach Linie können die Gründe unterschiedlich häufig auftreten: Bei einigen Linien ist die Infrastruktur veraltet und störanfällig. Stellwerke und Bahnübergänge funktionieren nicht, sodass die Züge die Stellen nicht passieren können. Aber auch Weichen- und Signalstörungen zeigen die infrastrukturellen Probleme auf, die zu Ausfällen führen können und zumeist sehr plötzlich auftauchen. Weitere externe Ursachen sind Unwetter, Personen, Tiere und Gegenstände im Gleis oder sogar Personenunfälle.

Neben externen und infrastrukturellen Problemen sind auch andere EVU häufig schuld an Ausfällen. Hierunter versteht man liegengebliebene Züge oder auch Überholungen durch den Fernverkehr, die dann zu hoher Unpünktlichkeit, zu den sogenannten Verspätungen über Takt oder zu vorzeitigen Wenden führen, bei denen die Züge nicht bis zum letzten Halt durchfahren.

Es gibt aber auch Gründe, die die EVU selbst verschulden. Hier sind beispielsweise kurzfristige Krankmeldungen in den frühen Morgenstunden oder aber auch ein genereller Personalmangel zu nennen. Sofern die Fahrzeuge nicht durch den Instandhalter bereitgestellt werden, sorgen die EVU selbst dafür, dass die geforderten Wagen auch zur Verfügung stehen. Defekte Türen, Motoren, ausfallende Klimaanlage und fehlende Ersatzteile sind häufig Gründe für Ausfälle.

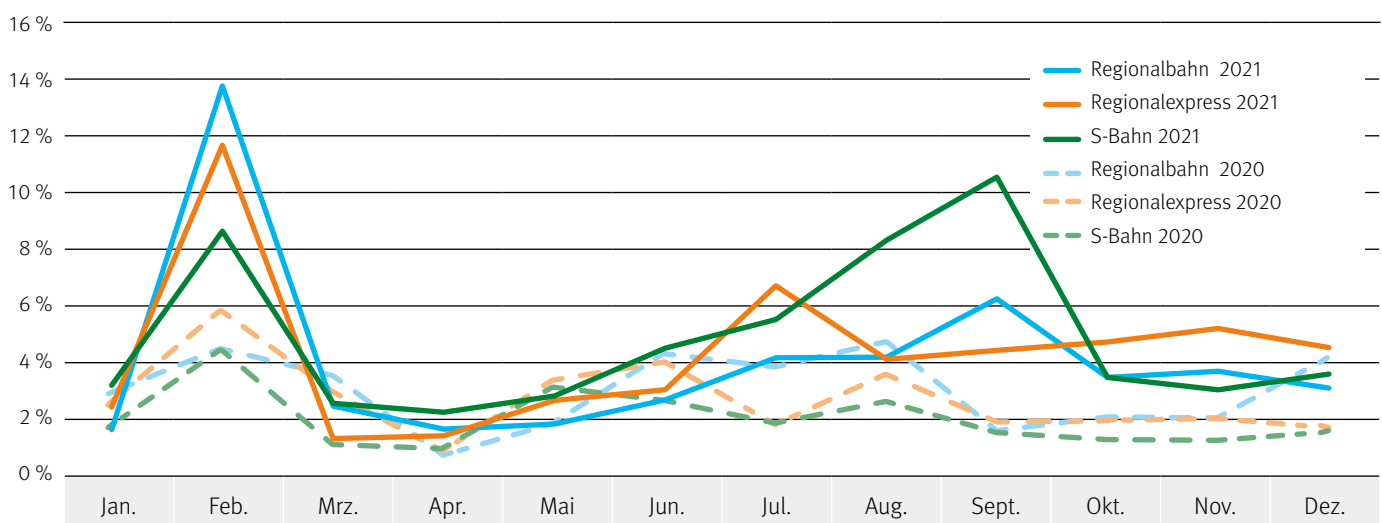
### Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf

Bei den unvorhersehbaren Ausfällen zeigt sich leider ein anderes Bild als bei den Ausfällen aufgrund von Bauarbeiten. Die Quote der Fahrten, die 2021 kurzfristig nicht stattfinden konnten, stieg deutlich um 1,47 Prozentpunkte auf 4,53 %.

Alle drei Produktgruppen entwickelten sich im Jahr 2021 anfänglich ähnlich. Sturm „Tristan“ im Februar ließ die Ausfallquote steigen, anschließend fiel die Ausfallquote sehr deutlich. Für April 2021 lag die Quote bei den Regionalexpresslinien bei 1,5 %. Danach waren die Verlaufsspitzen allerdings stark von einzelnen Ereignissen geprägt.

Mit einem kontinuierlichen Anstieg ab Mai lagen die Ausfallquoten bei den Regionalbahnen in den Monaten Juli bis September deutlich über vier Prozent. Als Gründe können hier die Kurzzeitfolgen während des Starkregens „Bernd“ im Juli, Bombenentschärfungen im urbanen Raum mit Sperren der Eisenbahnstrecken, Infrastrukturstörungen oder auch der Streik bei DB Regio genannt werden. Insbesondere die letzten beiden Gründe haben die Ausfallquote im September bei den S-Bahnen auf über 10 % steigen lassen. Die monatlichen Ausfallquoten in der Produktgruppe der Regionalexpress lagen im Jahr 2021 nur in den Unwettermonaten Februar und Juli oberhalb des VRR-weiten Mittelwerts von 4,53 %. Generell lässt sich jedoch erkennen, dass die Ausfallquoten für alle Linien im VRR im Mittelwert im Vergleich zum Vorjahr 2020 höher waren. Die Corona-Pandemie ist hier weiterhin als Grund zu nennen, da Werkstatt-Mitarbeitende bei beinahe allen EVU die Fahrzeuge nicht instand setzen konnten oder Triebfahrzeugführer\*innen ausfielen.

Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf aller Produktgruppen (Regionalexpress, Regionalbahn, S-Bahn)



## Zugausfälle

### Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

2021 kam es nur auf fünf von den 50 Linien seltener als im Vorjahr zu unvorhersehbaren Zugausfällen. Damit stieg die Ausfallquote im VRR deutlich um 1,47 Prozentpunkte auf 4,53 %. 26 Linien schnitten überdurchschnittlich gut ab. Bei 16 Linien lag der Anteil der ausgefallenen Fahrten über der Fünf-Prozent-Marke, bei einer Linie war die Quote sogar knapp 15 %. 2020 lag die schlechteste Ausfallquote bei 16,69 %, für 2021 lag sie mit 14,71 % nur etwa zwei Prozentpunkte darunter. Die S 68 (DB Regio) war mit diesem schlechten Wert das Schlusslicht in der Rangfolge. Wiederholt fiel eine Linie von Abellio am seltensten aus: Seit 2008 lagen die unvorhersehbar ausgefallenen Zugkilometer bei der Ruhr-Lenne-Bahn (RB 91) nie über einem Prozent, wenngleich der Vorjahreswert von 0,69 % auf 0,91 % leicht stieg

Im Nachfolgenden werden die EVU mit ihren Linien vorgestellt, sortiert nach der Größe der Ausfallquote über alle Linien des jeweiligen Unternehmens, beginnend mit der kleinsten. Sofern auf den nachfolgenden Seiten keine anderen Begründungen für die Ausfälle genannt sind, sind viele Quotenanstiege auf Unwetter, Sperrungen oder Störungen der Infrastruktur sowie den Personalausfällen wegen Corona (sowohl bei den Werkstattmitarbeitenden als auch den Triebfahrzeugführer\*innen) zurückzuführen, wobei die EVU unterschiedlich stark davon beeinflusst wurden. Genereller Personalmangel wie in den letzten Jahren war 2021 kein Problem.



### Vias

Die Fahrgäste von Vias mussten 2021 am seltensten vergebens auf ihre Züge warten. Die RB 39 lag mit einer Ausfallquote von 1,20 % auf Platz 2 der VRR-weiten Rangfolge, die RB 34 belegte Platz 13 (2,975 %). Gemessen am Gesamtvolumen fielen bei Vias nur 1,51 % der bestellten Zugkilometer unvorhersehbar aus: eine Verschlechterung um 0,26 Prozentpunkte.

### Nordwestbahn

Der Betreiber Nordwestbahn schnitt im Jahr 2021 etwas schlechter ab als im Vorjahr. Während 2020 nur 2,65 % aller Zugleistungen ohne Baustellenbezug ausfielen, verzeichnete der VRR für das Jahr 2021 eine Quote von 3,13 %. Alle Nordwestbahn-Linien schnitten wie auch im Vorjahr besser als der VRR-weite Mittelwert ab, wenngleich der geringste Anteil der unerwarteten Ausfälle bei 2,27 % lag. Bei der RB 45 (2,27 %) stieg die Jahresquote dabei nur geringfügig um 0,07 Prozentpunkte; beim RE 14 gab es keine Veränderung zur Vorjahresquote von 2,70 %.

### Abellio

Bei Abellio mussten sich die Reisenden etwas seltener als im Vorjahr um alternative Reisemöglichkeiten kümmern. 4,38 % aller bestellten Leistungen fielen im Jahr 2021 unerwartet aus. Die RB 91 fiel am seltensten von allen VRR-Linien unerwartet aus (siehe oben), der RE 11 (RRX) hingegen am häufigsten: Die recht hohe Quote von 7,63 % muss allerdings etwas relativiert werden, da als häufigste „Ausfallart“ sogenannte Verspätungen über Takt gemeldet wurden, die insbesondere aufgrund einer noch weiterhin andauernden Umleitung entstanden.

### Keolis

Bei Keolis fielen im Jahr 2021 die Züge häufiger unerwartet aus als im Vorjahr. Der Anteil stieg von 2,85 auf 4,38 %. Bei allen Linien planten die Fahrgäste im Jahr 2021 häufiger spontan um als im Jahr zuvor. Der RE 3 fiel mit 3,48 % am seltensten bei Keolis aus, die RB 59 hingegen am häufigsten: Der VRR berechnete hier eine Quote von 7,14 %. Bei Keolis waren die Werkstattmitarbeitenden besonders stark von Corona betroffen.

### National Express

Bei National Express ist wiederholt auffällig, dass der Großteil der unerwartet ausgefallenen Zugkilometer eher selten die ganze Fahrt betraf. Bei allen Linien waren mehr Ausfallkilometer bei Teilausfällen, Umleitungen und den sogenannten Verspätungen über Takt zu verzeichnen. Das heißt, dass entweder viele Fahrgäste den Zug nicht erreichten, weil die Fahrt an einem anderen Bahnhof hielt oder weil ein anderer Zug, der in die gleiche Richtung fuhr, vorher kam. Insgesamt gesehen fielen 2021 bei National Express 4,73 % aller bestell-





ten Zugkilometer unvorhersehbar aus, im Vorjahr waren es nur 2,44 %. Im unternehmensweiten Linienvergleich mussten die Fahrgäste beim RE 4 am häufigsten spontan umplanen: Beim Wupper-Express lag die Quote der hier beschriebenen Ausfälle bei 5,11 %. Gemeinsam mit RE 6 (RRX) und RE 5 (RRX) lagen die drei Linien im VRR-weiten Vergleich unterhalb des VRR-Mittelwerts auf den Plätzen 30, 34 und 35. RB 48 und RE 7 rangierten mit Ausfallquoten von 3,66 und 4,52 % auf den Plätzen 16 und 26 und schnitten damit beide besser als der VRR-weite Mittelwert ab.

### DB Regio

Die Reisenden von DB Regio warteten im Jahr 2021 deutlich häufiger vergebens auf ihren Zug. Die Quote stieg von 2,36 % auf 5,10 %. Dabei sind allerdings die Linien sehr differenziert zu betrachten. Nur eine Linie fiel seltener aus als im Vorjahr: die RB 52. Hier sank der Anteil der unvorhersehbaren Ausfälle von 2,04 auf 1,90 %. Diese Linie schnitt damit auch am besten unter allen DB-Linien ab. Wieder deutlich häufiger als im Vorjahr fiel die S 68 aus. Die Quote stieg von 6,08 % auf 14,71 % an. Damit war die Linie wiederholt die unzuverlässigste Linie im gesamten VRR. Falls es bei DB Regio zu Fahrzeug- oder Personalproblemen auf den anderen S-Bahn-Linien kam, fiel die S 68 als erstes aus, um die Situation auf den anderen Linien zu entschärfen, da sie selbst ausschließlich in der Hauptverkehrszeit verkehrt und die Linien S 6 und S 8 zu einem 10-Minuten-Takt verstärkt. Ein weiterer Grund, warum bei DB Regio derart viele Fahrten ausfielen war der Streik der Gewerkschaft GdL in den Monaten August und September.

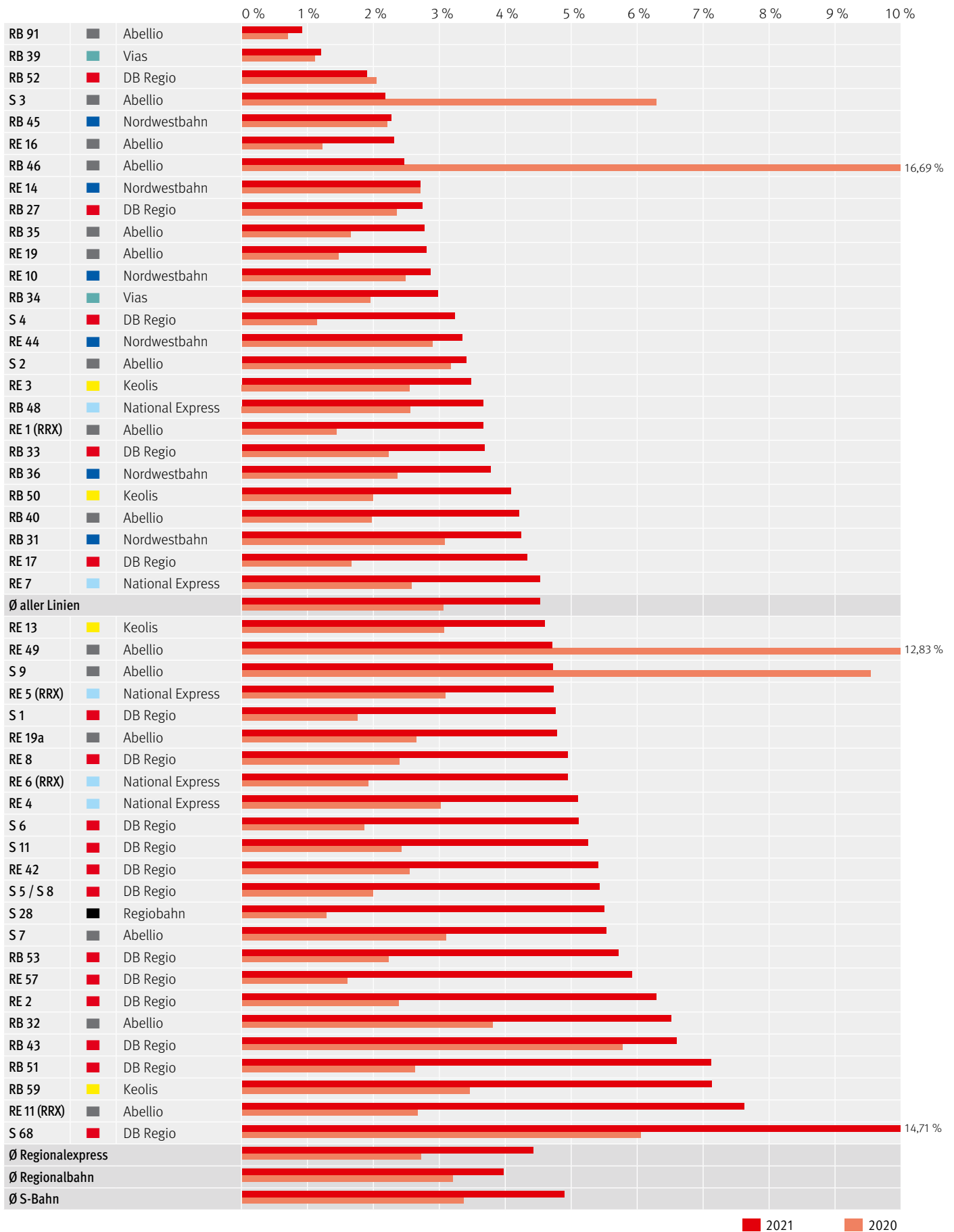
### Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 fiel 2021 deutlich häufiger als im Vorjahr aus. Der Anteil stieg von 1,28 auf 5,50 %. Gemessen an allen Kilometern eines EVU belegte damit die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mit ihrer einzigen Linie den letzten Platz unter allen EVU. Die S 28 rangierte auf Platz 40. Neben den Problemen, die eingangs benannt wurden und alle EVU betrafen, sind hier noch die neuen Gebrauchtfahrzeuge zu nennen, die insbesondere in den ersten Einsatzmonaten noch viele Probleme machten und den Verkehr erheblich störten.



# Zugausfälle

Quote der unvorhersehbaren Ausfälle im VRR



■ 2021 ■ 2020

# Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

Der VRR bestellte bei den EVU für jede der etwa 1,1 Mio. Fahrten im Jahr 2021 eine bestimmte Anzahl von Sitzplätzen. Teilweise ist diese dabei auf einer Linie über die ganze Betriebszeit immer gleichbleibend, wie beispielsweise bei der S 6, die konstant mit zwei Fahrzeugen des Typs ET 422 bestellt wird. Bei anderen Linien hingegen wird in der Hauptverkehrszeit oder bei längeren Verläufen die Sitzplatzkapazität erhöht: Für den RE 10 sind zwischen Kleve und Düsseldorf bis zu 390 Sitzplätze vorgesehen, was einer Dreifachtraktion des Fahrzeugtyps LINT 41 entspricht. In der Schwachverkehrszeit sind die Züge nur mit 130 Sitzplätzen unterwegs.

Die EVU melden in den monatlichen Liefernachweisen jeden abweichenden, tatsächlich eingesetzten Zug, der nicht den bestellten Anforderungen genügt. Dies kommt beispielsweise vor, wenn weniger Wagen oder ein anderer Fahrzeugtyp eingesetzt werden. Die Liefernachweise werden im Qualitätsmanagementsystem „QUMA SPNV“ mit den Erhebungen der VRR-Profitester\*innen abgeglichen und so auf ihre Richtigkeit und Plausibilität überprüft.

Beschrieben werden hier nur die Fahrten, die mit weniger Sitzplätzen geleistet wurden als vom VRR bestellt. Züge, die aufgrund von Fahrzeugschäden komplett ausgefallen sind, werden in dieser Statistik nicht berücksichtigt. Auch Fahrten, die mit einem anderen Fahrzeugtyp und somit einer abweichenden Qualität, aber dennoch mit den bestellten Sitzplätzen

erbracht wurden (zum Beispiel ein ET 422 statt ein ET 1440 bei der S 5), fließen in die hier aufgeführten Daten nicht mit ein. Die angegebenen Quoten ergeben sich aus den mit weniger Sitzplätzen erbrachten Zugkilometern gegenüber den insgesamt gefahrenen Kilometern. Nicht bei allen Linien ist es überhaupt möglich, weniger Sitzplätze als die bestellten zur Verfügung zu stellen. Denn das EVU beschafft im Zuge von Vergaben gezielt Fahrzeuge, die den Anforderungen der ausgeschriebenen Linien bzw. Netze entsprechen. Dies ist beispielsweise bei RB 36, RB 46 und S 2 der Fall. Die Fahrzeuge, die von den jeweiligen EVU auf diesen Linien eingesetzt werden können, verfügen alle über mindestens die Anzahl an Sitzplätzen, die der Verkehrsvertrag vorsieht. Zudem findet bei diesen Linien weder eine Stärkung noch eine Schwächung zu bestimmten Verkehrszeiten statt.

## Blick auf die einzelnen Unternehmen und ihre Linien

Für das Jahr 2021 verzeichnete der VRR erfreulicherweise erneut weniger Kilometerleistungen, die nicht mit den geforderten Sitzplätzen geleistet wurden. Lag die Quote im Jahr 2019 noch bei 5,27 %, so lag sie für das Jahr 2020 bei 3,87 % und für das Jahr 2021 bei 3,16 %. Bei den RE-Leistungen waren 2,04 Prozentpunkte weniger an Fahrten mit geringeren Kapazitäten unterwegs als im Vorjahr: Der Anteil sank auf 3,98 %.





## Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

Gleichzeitig sank auch der Anteil an Fahrten mit zu geringen Sitzplatzkapazitäten bei den Regionalbahnen schwach auf 2,19 %. Bei den S-Bahnen verschlechterte sich die Situation 2021 um 0,44 Prozentpunkte: Die Abweichungen belaufen sich auf 2,58 %.

Bei der Betrachtung der Rangfolge zeigt sich deutlich, dass die Linien, bei denen die Hersteller die Instandhaltung der Fahrzeuge übernehmen, sehr viel seltener mit den Minderkapazitäten verkehrten. So belegten im Jahr 2021 fünf Linien aus dem Netz der S-Bahn Rhein-Ruhr die ersten fünf Plätze; zuständig für die Instandhaltung ist hier Stadler. Auch bei den Desiro HC der Linien des RRX-Vorlaufbetriebs sind überdurchschnittlich gute Quoten zu erkennen gewesen.

### Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 lag 2021 weiterhin auf einem überdurchschnittlich positiven Niveau. Der gute Wert des Vorjahres (0,43 %) verschlechterte sich leicht: Im Jahr 2021 wiesen nur noch 0,47 % aller gefahrenen Kilometer zu geringe Kapazitäten auf. Ab März 2021 stellte die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft ihre Fahrzeugflotte um. Seitdem verkehren Fahrzeuge mit mehr Kapazität bei allen Fahrten und die ehemals benötigten Doppeltraktionen entfallen. Somit kann zukünftig auf der Linie S 28 keine Fahrt mehr minderkapazitativ geleistet werden.

### Vias

Einen ähnlich guten Wert wie die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft erreichte auch Vias: Bei nur 0,67 % aller Fahrten auf der RB 39 fanden die Reisenden weniger als die geforderten Sitzplätze vor: Dies ist eine Verbesserung von 0,09 Prozentpunkten.

### Abellio

Bei zwölf Abellio-Linien sind für das Jahr 2021 kapazitative Minderleistungen verzeichnet. Bei sieben ebendieser Linien wurden die Züge vom Fahrzeughersteller bereitgestellt. Dieses Konzept führte bei Abellio zu sehr guten Quoten, sodass bei den Linien RE 49, S 9, RB 40, RB 32, S 3 und RE 1 (RRX) nicht einmal 0,5 % aller Fahrten mit zu wenig Sitzplätzen als der bestellten Menge gefahren wurden. Insbesondere bei den Linien S 3 und RE 1 (RRX) ist hier eine Verbesserung von 21,81 bzw. 36,54 Prozentpunkte deutlich beim Blick auf die Zahlen zu erkennen. Im Jahr 2021 wurden deswegen nur 0,86 % aller von Abellio erbrachten Zugkilometer mit weniger als den geforderten Sitzplätzen geleistet. Die Auswirkungen auf den Fahrgast waren hierbei unterschiedlich: Mal fehlten nur wenige Sitzplätze, in den seltensten Fällen die Hälfte der geforderten Kapazität. Die unterschiedlichen Auswirkungen auf den Fahrgast werden insbesondere bei den Linien S 7 und RE 19a deutlich. Ab dem Sommer standen aufgrund eines erhöhten Radverschleißes auf der Linie S 7 weniger Fahrzeuge

zur Verfügung, sodass die dort bestellte Doppeltraktion nur mit einem Fahrzeug verkehrte: Es fehlte somit die Hälfte der geplanten Kapazität. Beim RE 19a fehlten bei knapp einem Viertel aller Fahrten nur zwei Sitzplätze. Dies lag daran, dass ein Fahrzeug aus einem anderen Verkehrsvertrag eingesetzt worden ist, der über einen Fahrausweisautomaten verfügte, wodurch zwei Sitzplätze entfielen.

### Nordwestbahn

im Vergleich zum Vorjahr sank im Jahr 2021 die Anzahl an Fahrten, die mit weniger als den geforderten Kapazitäten gefahren wurden: Der Anteil fiel von 2,34 auf 1,90 %. Die Situation beim Fossa-Emscher-Express war im Jahr 2021 zwar nicht gut, allerdings sank die Quote von 9,45 % deutlich auf 4,87 %. Auch auf dem RE 14 mussten die Fahrgäste seltener mit weniger Sitzplätzen auskommen: Die Quote fiel um 1,41 Prozentpunkte auf 1,91 %.

### National Express

Beim EVU National Express kam es auf den Linien RB 48 und RE 7 im Vergleich zum Vorjahr wiederholt seltener zu Abweichungen: Insbesondere bei der Rhein-Wupper-Bahn fiel der Anteil deutlich um 3,19 Prozentpunkte auf 3,54 %. Beim Rhein-Münsterland-Express lag der Anteil bei 3,58 % (-0,32 Prozentpunkte). Beide Linien schnitten leicht schlechter als der VRR-weite Durchschnitt ab. Bei den beiden RRX-Vorlauf-Linien RE 5 (RRX) und RE 6 (RRX) werden die Fahrzeuge vom Fahrzeughersteller Siemens instandgehalten und dem EVU zur Verfügung gestellt. Die Fahrzeuge des Typs Desiro HC verkehren überwiegend in Doppeltraktion. Fehlt bei den bestellten Doppeltraktionen ein Fahrzeug, fehlen somit gleich 400 Sitzplätze. Beim Rhein-Express stieg die Quote leicht um



Bis März 2021 verkehrte die S 28 auch mit Doppeltraktionen.

## Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit



Beim RE 19a fehlten immer nur zwei Sitzplätze.

0,70 Prozentpunkte auf 2,48 %. Beim Rhein-Weser-Express fiel der Anteil an Fahrten, der mit weniger als der geforderten Kapazität geleistet wurde, um etwa einen halben Prozentpunkt auf 1,49 %. Im Jahr 2021 erbrachte National Express 2,05 % aller gefahrenen Zugkilometer abweichend, eine Verbesserung um 1,17 Prozentpunkte.

### DB Regio

Bei 15 DB-Linien wurden für das Jahr 2021 Minderkapazitäten gemeldet. Die beiden schlechtesten Linien der letzten Jahre, die Linien RE 17 und RE 57 des Sauerland-Netzes, sind mittlerweile größtenteils auf die vertraglich vereinbarten Fahrzeuge des Typs LINK umgestellt; sodass die Quoten der beiden Linien um über 50 Prozentpunkte auf 4,15 % (RE 17) und 8,68 % (RE 57) fielen. Ähnlich wie beim RE 19a fehlten auf den beiden Linien nur wenige Sitzplätze. Bei der RB 27 fanden die Reisenden häufiger als im Vorjahr weniger Sitzplätze vor. Die Quote stieg von 8,80 % auf 10,38 %. Anders als bei den soeben benannten Sauerland-Linien fehlte bei der Rhein-Erft-Bahn direkt ein ganzer Triebzug und somit auch die Hälfte der Sitzplätze. Auch beim RE 8, der zweiten Linie zwischen Rhein und Erft, waren im Jahr 2021 oftmals zu wenig Sitzplatzkapazitäten vorhanden: Die Quote stieg von 10,15 auf 12,69 %. Dies lag an der schlechten Fahrzeugverfügbarkeit nach Unfällen und der schleppenden Ersatzteillieferung sowie an den Baumaßnahmen, die rechtsrheinisch den Betrieb häufig trennten: Auf beiden Seiten der Baustelle wurden Pendelbetriebe eingerichtet, die mehr Fahrzeuge banden als der Regelbetrieb. Sehr negativ entwickelten sich die Abweichungen auf der S 68: Der Anteil stieg von hohen 8,26 % auf noch viel höhere 15,62 %. Wie auch in den vergangenen Jahren hat in diesem Jahr DB Regio bei ersten Störungen im S-Bahn-Netz die S 68 in der Kapazität geschwächt, um Fahrzeuge für andere Linien freizumachen. Gleichzeitig wiesen die Fahrzeuge des Typs ET 420 hohe Schadstände auf. Auch auf S 1 und S 6 fielen die Abweichungen deutlich höher aus: Auf der S 1 verdoppelte sich die Quote auf 3,78 %, auf der S 6 verfünffachte sie sich auf 4,63 %.

Obwohl im Jahr 2020 der Anteil an abweichend verkehrenden Fahrten auf der Linie S 5 / S 8 deutlich niedriger ausfiel als im Jahr 2019, stieg die Quote im Jahr 2021 um 1,23 Prozentpunkte auf 3,18 %. Da DB Regio das Problem kurzfristig nicht lösen kann, stellt der VRR dem EVU ab dem Sommer 2022 bis etwa zum Ende des Jahres 2023 zusätzliche Fahrzeuge des Typs FLIRT 3XL zur Verfügung. In dieser Zeit finden die Fahrzeughauptuntersuchungen statt, bei denen über einen längeren Zeitraum die Fahrzeuge nicht im Einsatz sein können. VRR und DB Regio hoffen damit, dass es nicht zu weiteren auf der Linie S 5 / S 8 und somit bei den Kapazitäten kommt. Insgesamt fuhr DB Regio im Jahr 2021 4,33 % aller geleisteten Zugkilometer mit weniger als den geforderten Sitzplätzen. Im Vorjahr lag die Quote bei 3,77 %

### Keolis

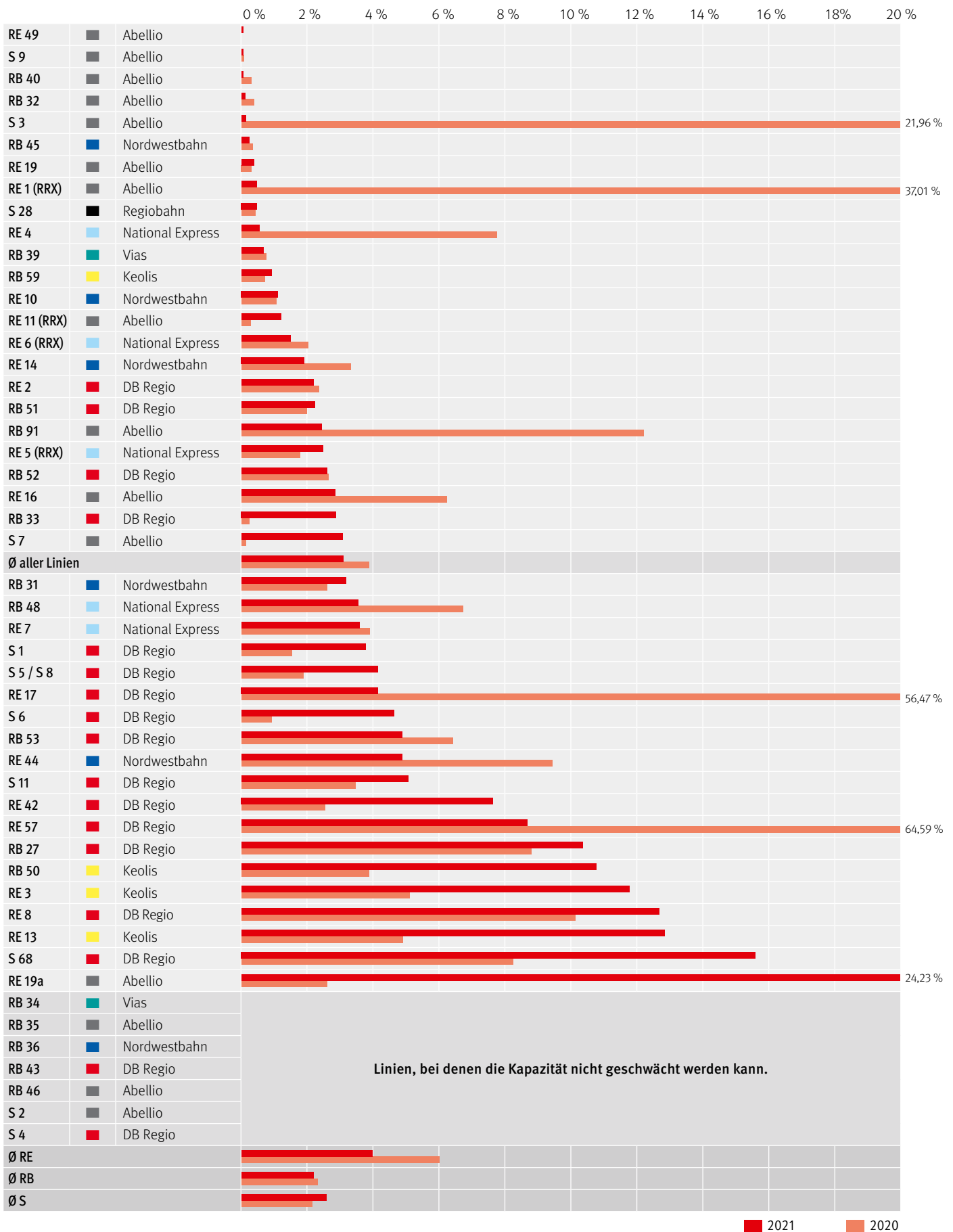
Deutlich häufiger als bei den sechs anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen fanden die Fahrgäste auf Keolis-Linien verringerte Kapazitäten vor: Bei 10,96 % (eine Verschlechterung um 6,44 Prozentpunkte) aller Fahrten fehlten Sitzplätze. Als Gründe sind hierfür zum einen die Corona-Pandemie zu nennen, weil insbesondere bei Keolis viele Werkstattmitarbeitende an dem Virus erkrankten. Gleichzeitig wurden bei einem Unfall im Mai 2021 zwei Fahrzeuge so stark beschädigt, dass eines bis März 2022 nicht zum Einsatz kommen konnte und eines sogar noch bis Ende des Jahres 2022 ausfallen wird. Hier hatte der VRR bereits mit Fahrzeugen des Typs FLIRT 3XL ausgeholfen, um die Situation ein bisschen zu entspannen. Der Einsatz wird noch bis zum Ende des Jahres 2022 fortgesetzt.

### Auswirkungen auf die Kunden

Die zuvor genannten Werte beschreiben jeweils, welcher Anteil aller Fahrten einer Linie mit zu wenigen Sitzplätzen erbracht wurde. Dies wirkte sich jedoch höchst unterschiedlich auf die Fahrgäste aus. Zum einen spielte das Fahrgastaufkommen auf einer Linie eine entscheidende Rolle, zum anderen auch die Anzahl der letztlich ausfallenden Sitzplätze. Wie bereits beschrieben fehlten bei RE 17 und RE 57 sowie RE 19a nur wenige Sitzplätze. Beispielsweise bei der S 1 und S 68, beim RE 7 oder bei der RB 27 war die Lage hingegen grundlegend anders. Hier fehlte bei einer abweichenden Zugbildung in der Regel gleich die Hälfte der Sitzplätze, weil der Zug dann nur mit einem Fahrzeug unterwegs war, obwohl der VRR eine Doppeltraktion bestellt hat. Auf anderen Linien gibt es unterschiedlich große Fahrzeuge, sodass die EVU die Fahrzeuge mit größeren Kapazitäten durch Fahrzeuge desselben Typs mit geringeren Kapazitäten ersetzen konnten. Dies war beispielsweise bei RE 3, RE 8 und RE 13, aber auch bei der RB 39 und RB 40 möglich.

# Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

Quote der Fahrten mit weniger als den geforderten Sitzplätzen pro Linie





# Zustand der Fahrzeuge

Anhand festgelegter Messkriterien bewerten die VRR-Profitester\*innen den Zustand der Fahrzeuge. Sie überprüfen die Sauberkeit, Funktion und Beschaffenheit der Einrichtungen im Zug. Darüber hinaus berücksichtigen sie auch Verunreinigungen durch Graffiti im und außen am Fahrzeug. Ist ein Bewertungskriterium komplett in Ordnung, geben die Profitester\*innen dafür 100 von 100 möglichen Punkten. Haben sie etwas zu bemängeln, werden 90 oder 75 Punkte vergeben. Fällt das gemessene Objekt durch, werden auch Null-Punkte-Bewertungen gegeben. Daraus ergibt sich ein gewichteter Mittelwert für jede Linie, der anschließend nach der Anzahl der Erhebungen in das Ergebnis für das EVU, die Produktgruppen bzw. den jeweiligen Qualitätsstandard einfließt.

## Blick auf die einzelnen Unternehmen und ihre Linien

Nur elf von insgesamt 50 Linien schnitten im Jahr 2021 schlechter ab als im Vorjahr. Der gewichtete Mittelwert war über alle Erhebungen erneut auf einem sehr guten Stand. Er stieg erneut leicht, und zwar um 0,98 auf 95,39 Punkte. Die Spanne zwischen der schlechtesten und besten Linie verringerte sich um etwa drei Punkte: So lag der schlechteste Punktwert 2020 bei 85,73, für das Jahr 2021 stieg er auf 88,39. Der beste Wert fiel hingegen nur leicht besser aus und stieg um 0,57 Punkte auf 98,81. Insgesamt war das Niveau weiterhin hoch, die verkehrenden Fahrzeuge waren auch im Jahr 2021 je nach Qualitätsstandard in einem sehr ordentlichen Zustand. Nicht berücksichtigt sind hier die Fahrzeuge, die aufgrund von Störungen von den EVU erst gar nicht in den Betrieb geschickt wurden.

Die Profitester\*innen attestieren Vias sehr gepflegte Fahrzeuge.



Die Neufahrzeuge der RB 33 brachten erwartungsgemäß viele Vorteile für die Fahrgäste.

## Vias

An der Spitze aller Eisenbahnverkehrsunternehmen liegt erneut Vias. Die Fahrzeuge des Typs LINT werden auf den Linien RB 34 und RB 39 seit nun vier Jahren eingesetzt. Insgesamt attestierten die Profitester\*innen Vias weiterhin eine sehr gute Qualität und gaben 98,37 von 100 Punkten, eine leichte Steigerung um 0,89 Punkte. Die Düssel-Erft-Bahn belegte mit 98,81 Punkten (2020: 97,59 Punkte) den ersten Platz unter allen SPNV-Linien im VRR, die RB 34 belegte mit 97,92 Punkten Platz 9 (2020: 97,34, Platz 8). Die Profitester\*innen bemängelten insbesondere die Sauberkeit der Scheiben und auch die Toiletten.

## Abellio

Die Linien von Abellio lagen in der Regel im überdurchschnittlich guten Bereich: Nur eine der 15 Linien lag unter dem VRR-Mittelwert. Die Profitester\*innen gaben Bewertungen zwischen 98,58 (RE 19 „Rhein-IJssel-Express“, Platz 2) und 92,86 Punkten (RE 1 (RRX) „NRW-Express“, Platz 39). Im Mittel ergibt dies einen Wert von 97,10 Punkte (+0,99) für Abellio. Bemängelt wurden vereinzelt die Sauberkeit der Fenster von innen, des Bodens, der Glaswände, der Durchgangstüren und der Toiletten.

## National Express

Wie auch in den Vorjahren schnitten die Fahrzeuge des Typs TALENT schlechter ab als die Desiro HC. Erneut bemängelten die Profitester\*innen auf dem RE 7 und der RB 48 insbesondere die Sauberkeit der Fensterscheiben und des Bodens, aber

## Zustand der Fahrzeuge

auch die Sauberkeit der Innenscheiben, der Durchgangstüren und der WC-Kabinen. Auch Schmierereien und kleine Graffiti waren wie bereits im Vorjahr Gründe zur Abwertung des Zustandes der Fahrzeuge. Die Türen und die Fahrgastinformation wurden von den Profitester\*innen selten beanstandet. Bei den Desiro HC hingegen wurden die Toiletten bemängelt (siehe Seite 28). Der Rhein-Münsterland-Express lag mit 94,72 Punkten auf Vorjahresniveau und die Rhein-Wupper-Bahn mit 93,79 Punkten knapp darunter. Der Zustand beim Wupper-Express (RE 4) verbesserte sich durch den neuen Betreiber und die neuen Fahrzeuge um 4,69 Punkte auf 97,51. Aber auch hier wurden die Toiletten abgewertet. Über alle Erhebungen hinweg erhielt National Express 96,44 (2020: 95,56) Punkte für den Zustand der Fahrzeuge.



Die Nordwestbahn-Fahrzeuge gaben überdurchschnittlich oft einen Grund zur Kritik.

### DB Regio

Bei DB Regio fiel das Ergebnis 2021 wie bereits im Vorjahr differenzierter aus: Linien dieses EVU befanden sich weit oben und weit unten in der Rangfolge. Die Bewertungen fielen mit 95,44 (2020: 93,96) Punkten insgesamt gut aus, wenngleich deutliche Unterschiede und dadurch auch Missstände erkennbar waren. Aufgrund der Anzahl an Linien, der vielen Akteure in unterschiedlichen Betriebsstätten und der großen Altersunterschiede bei den Fahrzeugen ist die große Spanne zwischen 90,85 Punkten für die S 11 auf dem drittletzten Platz und 98,46 Punkten der S 4 auf dem dritten Platz in der Rangfolge aller VRR-Linien auch nicht verwunderlich. Die DB-Linien der S-Bahn Rhein-Ruhr, die mit ET 422 im VRR-Design betrieben werden, sind wiederholt positiv hervorzuheben: Die Zustände der Fahrzeuge auf S 4 (98,46) und S 1 (98,13) verbesserten sich zum zweiten Mal in Folge um 1,49 Punkte. Positiv ist ebenfalls

die RB 33 anzuführen: Wegen der neuen Fahrzeuge wurde die Rhein-Niers-Bahn um 5,26 Punkte besser bewertet und erhielt durchschnittlich 98,00 Punkte pro Erhebung.

Schlechter als die übrigen DB-Linien schnitten hingegen wieder die S-Bahn-Linien S 6 (91,60) und S 11 (90,85) ab. Sie waren damit die beiden schlechtesten Linien von DB Regio im Jahr 2021. Kritisiert wurden neben den Anzeigen zur Fahrgastinformation wieder verschmutzte und zerkratzte Fensterscheiben sowie verschmutzte Sitze, Böden und Karosserien. Erneut waren Graffiti auf der S 6 ein großes Problem: Bei durchschnittlich zwei von fünf Fahrten waren Fahrzeuge mit sichtbaren Außengraffiti im Einsatz.

### Nordwestbahn

Nur eine der sechs Nordwestbahn-Linien erreichte im Jahr 2021 bessere Ergebnisse als der VRR-Mittelwert von 95,39 Punkten. Die Profitester\*innen attestierten dem EVU mit 93,03 Punkten erneut, weniger gepflegte Fahrzeuge als andere Betreiber zu haben. Die Linien des Emscher-Münsterland-Netzes schnitten mit 95,75 und 94,79 Punkten besser ab als die des anderen Nordwestbahn-Netzes. Die Linien RE 14 und RB 45 wurden mit Fahrzeugen des Typs TALENT betrieben. Schlechtere Beurteilungen erhielten die Fahrzeuge des Typs LINT, die auf den Linien des Niers-Rhein-Emscher-Netzes verkehren. Dazu zählt auch der RE 10, bei dem die Profitester\*innen einen Zustandswert von 91,39 Punkten vergaben. Auf allen Linien wurden die Sauberkeit der Außenhaut, der Böden und der Toiletten sowie Kratzer in den Scheiben der Fenster und den Windfängen.

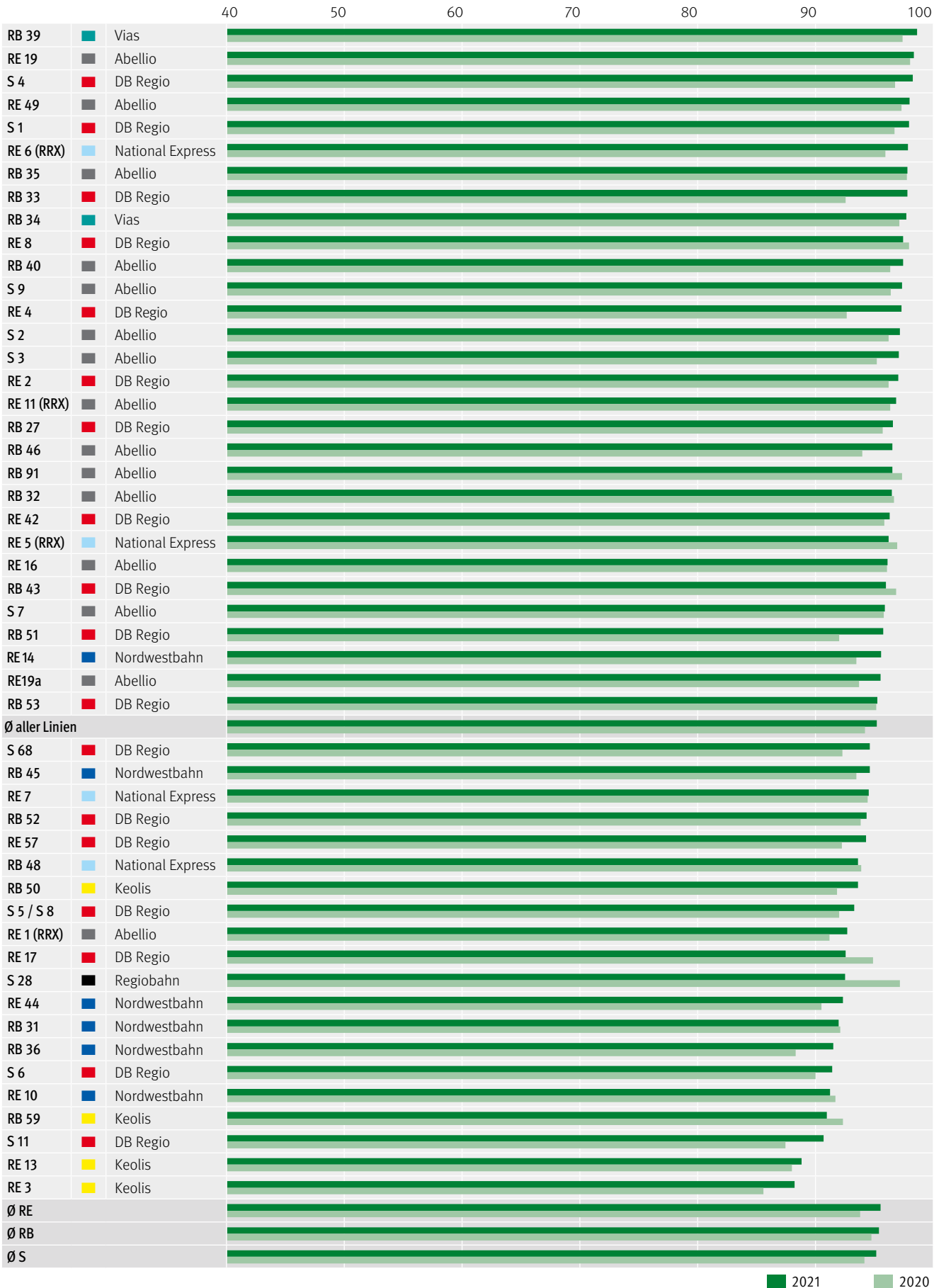
### Regiobahn

Auf der einzigen Regiobahn-Linie machten im vergangenen Jahr die neuen Fahrzeuge keine gute Figur. Bei den seit März 2021 eingesetzten Fahrzeugen kritisierten die VRR-Profitester\*innen insbesondere die Sauberkeit der Karosserie und des Bodens, aber auch den Zustand der Toilette. Entsprechend belegte die S 28 nach einem guten Platz 7 im Jahr 2020 nur noch einen unterdurchschnittlichen Platz 41. Der Wert fiel von 97,32 auf 92,71 Punkte.

### Keolis

Bei den Profitester\*innen-Erhebungen erhielt Keolis für alle Linien Werte, die schlechter sind als der VRR-Durchschnitt. Die Linien belegten die Plätze 37, 47, 49 und 50 und hielten somit die rote Laterne der Tabelle. Auch wenn der EVU-Wert um 1,92 Punkte stieg und bei 90,78 Punkten lag, war er dennoch der schlechteste aller EVU. Hauptkritikpunkt war anders als bei den meisten EVU nicht die Sauberkeit, wenngleich auch hier keine Spitzenwerte erreicht wurden, sondern die WC-Räume. Letztere sind auffällig oft defekt verschlossen und verschmutzt. Hierzu gibt es weitergehende Informationen am Ende des Kapitels.

Zustandswert der Fahrzeuge (Funktion und Sauberkeit)





## Zustand der Fahrzeuge



Die folgenden Seiten geben einen detaillierten Überblick über den Zustand der Fahrzeuge im VRR-Gebiet. Zu Beginn richtet sich das Augenmerk auf den ersten Eindruck, den die Fahrgäste vom eingesetzten Wagenmaterial erhalten: die Sauberkeit der Karosserie. Anschließend wird die Funktionalität der Zugtoiletten beschrieben. Im nächsten Kapitel wird dann abschließend die Fahrgastinformation betrachtet.

### Sauberkeit der Außenhaut

Bei der Bewertung der Sauberkeit der Außenhaut dokumentieren die Profitester\*innen, inwieweit das Fahrzeug von außen verschmutzt ist. Die Bewertungsgrundlage ist in den Verkehrsverträgen verbindlich definiert. Graffiti und Beschädigungen der Außenhaut fließen hierbei nicht in die Bewertung ein.

Im Durchschnitt über alle Linien hat sich die Sauberkeit der Karosserien im Jahresvergleich verbessert: Der Wert stieg von 88,67 auf 91,45 Punkte. Auffällig ist, dass die EVU Keolis, Regiobahn und Nordwestbahn mit all ihren Linien schlechter als der VRR-Durchschnitt abschnitten. Viele Linien von DB Regio, National Express, Abellio und insbesondere Vias waren überdurchschnittlich sauber. Im Vergleich der drei Produktgruppen waren die S-Bahnen die saubersten Züge im VRR (93,31 Punkte), gefolgt von den Regionalexpressen (90,97) und knapp dahinter den Regionalbahnen (90,80).

### Vias

Den ersten Platz unter allen EVU in puncto Außensauberkeit belegte im Jahr 2021 Vias. Insgesamt erzielte Vias einem gewichteten Mittelwert von 96,75 Punkten, ein Plus von 5,68 Punkten. Insbesondere die RB 34 schnitt im vergangenen Jahr deutlich besser ab als im Vorjahr: Die Schwalm-Nette-Bahn erreichte 94,93 (2020: 85,96) Punkte. Wiederholt schnitt die RB 34 schlechter ab als die Schwesterlinie RB 39, die auf 98,53 Punkte kam und damit 3,37 Punkte mehr als im Jahr 2020 erhielt.

### Abellio

Die Abellio-Linien erhielten von den Profitester\*innen des VRR im Schnitt 94,98 (2020: 92,13) Punkte für die Sauberkeit der Außenhaut. Der RE 49 war mit 98,99 Punkten die sauberste Linie von Abellio, mit 90,84 Punkten schnitt der RE 16 als einzige Abellio-Linie unterdurchschnittlich ab.

### National Express

Die Sauberkeitsbewertungen auf den Linien RB 48 (80,41 Punkte) und RE 7 (85,54) fielen gegenüber dem Vorjahr um etwa vier Punkte besser aus, waren aber damit weiterhin unterdurchschnittlich. Anders sieht es bei den Linien aus, die





National Express nicht selbst reinigen muss: Auf den Linien RE 4 (98,74), RE 5 (RRX) (97,73) und RE 6 (RRX) (97,24) notierten die VRR-Profitester\*innen bei fast allen Erhebungen exzellente Bewertungen. Die starke Verbesserung für die Reisenden auf dem RE 4 (ein Plus von 17,52 Punkten) ist allerdings auf die gute Arbeit des Instandhalters zurückzuführen: Die seit dem Fahrplanjahr 2021 eingesetzten Desiro HC werden vom Fahrzeughersteller Siemens gereinigt.

### DB Regio

Die DB-Linien waren, wie oben bereits erwähnt, wieder sehr stark in der oberen Hälfte der Rangfolge vertreten. Dabei war es irrelevant, wie alt die Fahrzeuge sind. Die Linie mit den vermeintlich ältesten Fahrzeugen im VRR wurden wiederholt sehr positiv bewertet: Die Züge der Linie S 68 waren bei den Erhebungen der Profitester\*innen sehr sauber (97,97 Punkte). Noch sauberer schnitten die Fahrzeuge auf den DB-Linien der S-Bahn Rhein-Ruhr ab: S 1, S 4, die mit den redesignigten, weiß-grünen ET 422 verkehren, belegten im Jahr 2021 die ersten beiden Plätze der Rangfolge. Beide Linien haben gemein, dass die starken Bewertungen des Vorjahres von 98,74 und 98,05 Punkten noch einmal verbessert wurden: Bei keiner einzigen Erhebung konnten die Profitester\*innen Verschmutzungen feststellen, sodass volle 100 Punkte vergeben wurden. Hierbei ist zu beachten, dass Graffiti nicht

zum Qualitätsstandard „Sauberkeit der Außenhaut“ zählen. Bei der S 4 lag die Bewertung bei 99,27 Punkten. Auf Platz drei folgte der RE 8: Auch der Rhein-Erft-Express erhielt exzellente 99,21 von 100 möglichen Punkten. Deutlich schlechter schnitten die Linien RB 52 mit 83,96 und RE 57 mit 83,75 Punkten ab. Die beiden Linien waren somit die von außen schmutzigsten Linien von DB Regio. Im Unternehmensdurchschnitt erhielt DB Regio im Jahr 2021 92,84 Punkte pro Erhebung und lag damit noch oberhalb des VRR-Mittelwerts von 91,45 Punkten pro Erhebung über alle Linien.

### Keolis

Für die Fahrgäste enttäuschend war die Sauberkeit im Jahr 2021 bei Keolis: Mit einer Gesamtbewertung von 84,99 Punkten lag die durchschnittliche Punktevergabe 3,86 Punkte über der des vorherigen Jahres, dennoch ist dies ein deutlicher Unterschied zu DB Regio, die in der EVU-weiten Platzierung für das Jahr 2021 vor Keolis auf Platz 4 rangierte. Die Fahrzeuge des Maas-Rhein-Lippe-Netzes erreichten 84,22 und 84,21 Punkte im Schnitt von den Profitester\*innen: Immerhin eine Verbesserung von knapp zehn bzw. über fünf Punkten. Gleichzeitig fiel die Sauberkeit bei der RB 59 deutlich von 79,88 auf 86,62 Punkte ab.

### Nordwestbahn

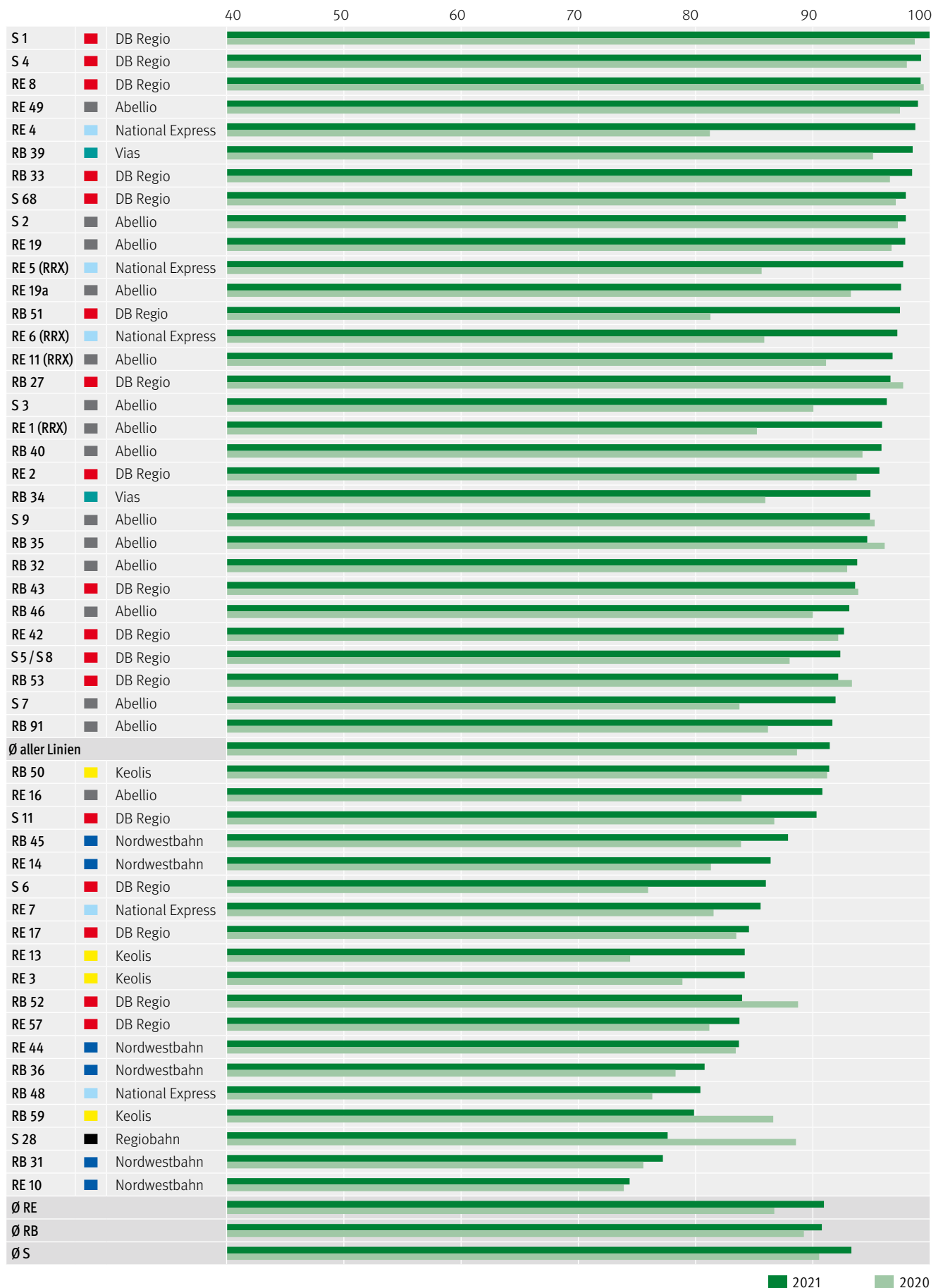
Nicht zufriedenstellend waren die Ergebnisse bei den Nordwestbahn-Linien. Wie bereits erwähnt kritisierten die Profitester\*innen deutlich die Sauberkeit. Als Schlusslicht platzierte sich erneut der RE 10, der seit 2017 stets im Keller dieser Rangliste zu finden ist. Nachdem die Bewertung von 45,81 im Jahr 2019 auf 73,90 Punkte im Jahr 2020 deutlich stieg, stagniert der Wert seitdem bei etwa 74 Punkten: Es herrscht damit weiterhin Handlungsbedarf. Alle Nordwestbahn-Linien schnitten wiederholt schlechter als der VRR-Mittelwert ab. Die Profitester\*innen vergaben im Schnitt nur 81,56 Punkte (2020: 79,51) für die Sauberkeit der Fahrzeuge. Die „sauberste“ Nordwestbahn-Linie war die RB 45 und wurde mit 87,91 Punkten bewertet. Zum Vergleich: Abellios schlechteste Linie in dieser Kategorie erhielt durchschnittlich knapp drei Punkte pro Erhebung mehr.

### Regiobahn

Etwa knapp elf Punkte schlechter als im Vorjahr schloss die Regiobahn-Linie S 28 ab. Die Sauberkeit der Außenhaut bewerteten die VRR-Profitester\*innen mit 77,63 Punkten. Das bedeutet Platz 48 von 50 Linien und die schlechteste Bewertung für ein Eisenbahnverkehrsunternehmen im Jahr 2021.

# Zustand der Fahrzeuge

## Sauberkeit der Außenhaut



2021 2020

## Zustand der Toilettenräume

Die Beurteilung der Toilettenräume bildet nicht nur die Funktionsfähigkeit der Toilette als solche ab, sondern setzt sich aus mehreren Eigenschaften zusammen: Bewertet wird, ob die Tür abschließbar, der Händetrockner bzw. Handtuchspender intakt und der Spiegel kratzerfrei sind. Eine verschlossene und für den Fahrgast nicht nutzbare Toilette fließt mit 0 Punkten in die Bewertung ein. Eine Toilette, bei der alle Ausstattungsmerkmale funktionsfähig und frei von erkennbaren Beschädigungen sind, erhält 100 Punkte. Da nur 45 von 50 Linien im VRR über Toiletten verfügen, ist die nachfolgende Grafik dementsprechend kürzer als die vorangegangenen zum Zustand der Fahrzeuge.

Bei der Funktionalität der Toiletten in den Zügen variierten die Ergebnisse je nach Eisenbahnverkehrsunternehmen erheblich. Es gibt Linien, bei denen deutliche Verbesserungen von über 18 Punkten festzustellen waren, im selben Jahr erhielten andere Linien hingegen aber auch bis zu 22 Punkte schlechtere Werte. Der VRR-weite Mittelwert blieb mit 83,06 Punkten auf dem Vorjahresniveau.

## Vias

Für das Jahr 2021 hat Vias in allen Zustandsbewertungen den ersten Platz unter allen EVU erreicht. Der VRR hatte nur selten einen Grund, die Fahrzeuge von Vias zu beanstanden. Die Bewertungen für die Funktionalität der WC-Kabine auf der RB 39 stiegen um 6,39 Punkte auf 93,82 Punkte, womit die Linie den zweiten Platz unter allen VRR-Linien erreichte. Auf der RB 34 ging es 4,53 Punkte auf 87,25 Punkte hinab. Von etwa 340 Erhebungen auf beiden Vias-Linien fanden die Profitester\*innen bei 28 Fahrten (fünf weniger als im Vorjahr) verschlossene und bei acht weiteren Fahrten nur geringe Mängel, aber weiterhin funktionstüchtige Toiletten vor. Bei allen anderen Erhebungen gab es keinen Grund der Beanstandung.

## Abellio

Die Toilettenbewertungen in Bezug auf die Funktionalität waren wie im Vorjahr teilweise sehr differenziert zu betrachten. So belegte Abellio zwar den ersten Platz dieser Rangfolge über alle VRR-Linien, allerdings lag die schlechteste Linie auf dem 40. von 45 Plätzen. Die beiden Linien des Vorlaufbetriebes zum Rhein-Ruhr-Express verschlechtern sich zum Teil deutlich, wobei der RE 1 (RRX) im Jahr 2021 erstmals ausschließlich mit Desiro HC bedient wurde und nicht mehr auch mit älteren DB-Doppelstockzügen. Der RE 1 (RRX) belegte mit 76,16 Punkten (2020: 79,05 Punkte) den 40. Platz, der RE 11 (RRX) lag auf dem 32 und verschlechterte sich deutlich um 8,25 Punkte auf 82,99. Eine deutliche Verbesserung zeigte sich für die Reisenden auf der Linie RB 46: Nachdem im Jahr 2020 die Bewertung der Toilette deutlich gefallen war, stieg sie im Jahr 2021 wieder deutlich um 13,55 auf 91,16 Punkte.



Bei dieser WC-Kabine gab es keine Beanstandungen.

## DB Regio

Knapp vier Punkte mehr erhielt DB Regio: Durchschnittlich gaben die Profitester\*innen dem EVU 86,74 Punkte bei der Beurteilung der Toiletten. Auch bei DB Regio sind die Linien differenziert zu betrachten: Vier Linien erhielten Werte über 90 Punkte, zwei wurden von den Profitester\*innen unterdurchschnittlich schlecht bewertet. Linien mit Neufahrzeugen schließen nicht prinzipiell positiver als Linien mit Altfahrzeugen ab, dies zeigen die Werte deutlich: Zum einen erzielten auch die TALENT der RB 51 sehr gute Werte (92,56) und zum anderen waren die Toiletten in den neuen Fahrzeugen des Typs LINK auf dem RE 17 nicht immer einwandfrei: Die Bewertung fiel auf dem Sauerlandexpress im Vergleich zum Vorjahr um 10,73 auf 79,59 Punkte und war damit die schlechteste, die DB Regio erhielt. Ein Plus von über sieben Punkten verzeichnet die RB 33, die mit 93,03 Punkten bewertet wurde und damit die beste Linie von DB Regio war. Dort kommen Neufahrzeuge vom Typ ET 1440 zum Einsatz. DB Regio nutzt diesen Fahrzeugtyp seit einigen Jahren auch auf der S 5 / S 8. Hier ist die Funktionalität der Toiletten deutlich um 13,87 Punkte besser ausgefallen als im Jahr 2020.

## Nordwestbahn

Die schlechteste Nordwestbahn-Linie der Jahre 2019 und 2020 war auch im Jahr 2021 die schlechteste Linie dieses EVU. Allerdings bewerteten die VRR-Profitester\*innen sie im Jahr 2021 deutlich besser: Eine Verbesserung um mehr als 14 Punkten bedeuteten 80,96 Punkte für die RB 36. Bei 23 (minus 17) von knapp 150 Erhebungen waren die Toiletten defekt verschlossen, bei 23 weiteren gab es noch kleinere Beanstandungen. Auch auf dem RE 44 gab es für die Profites-



## Zustand der Fahrzeuge



Loses Papier führt zur Abwertung der Sauberkeit.

ter\*innen seltener einen Grund zur Beanstandung: Auf dem Fossa-Emscher-Express stieg die Bewertung der Toiletten um 8,05 Punkte auf 84,87 Punkte. Die Nordwestbahn-Linien, die mit einem TALENT betrieben werden, schnitten besser ab als die, die mit einem LINT verkehren. Der RE 14 verbesserte sich um 7,81 auf 93,35 Punkte und belegte damit den dritten Platz unter allen 45 Linien. Für jede Überprüfung der Zugtoiletten vergab der VRR im Berichtsjahr 2021 durchschnittlich 86,13 (2020: 80,36) Punkte für die Nordwestbahn-Linien.

### National Express

Bei nahezu alle Linien von National Express monierten die VRR-Profitester\*innen häufiger etwas an den Toiletten als im Vorjahr. Nur die Linie RE 4 konnte Verbesserungen von 72,93 auf 81,08 Punkte einfahren, die zum Fahrplanjahr 2021 von DB Regio an National Express übergegangen ist und seitdem mit Neufahrzeugen des Typs Desiro HC verkehrt. Deutlich schlechter fiel hingegen bei einer anderen Linie die Bewertung aus, die mit Desiro HC verkehrt: Auf dem RE 5 (RRX) vergaben die Profitester\*innen nur noch 64,20 Punkte pro Erhebung – mit einem Minus von 21,93 Punkten stellt dies größte Verschlechterung aller Linien im Vergleich zu ihren Vorjahreswerten dar. RB 48, RE 6 (RRX) und RE 7 liegen alle mit 84,03 bis 84,80 Punkten leicht oberhalb des VRR-Mittelwerts. Für jede Erhebung erhielt National Express im Jahr 2021 durchschnittlich nur noch 65,31 anstatt den vorjährigen 87,19 Punkte für die Funktionalität des Toilettenraumes.

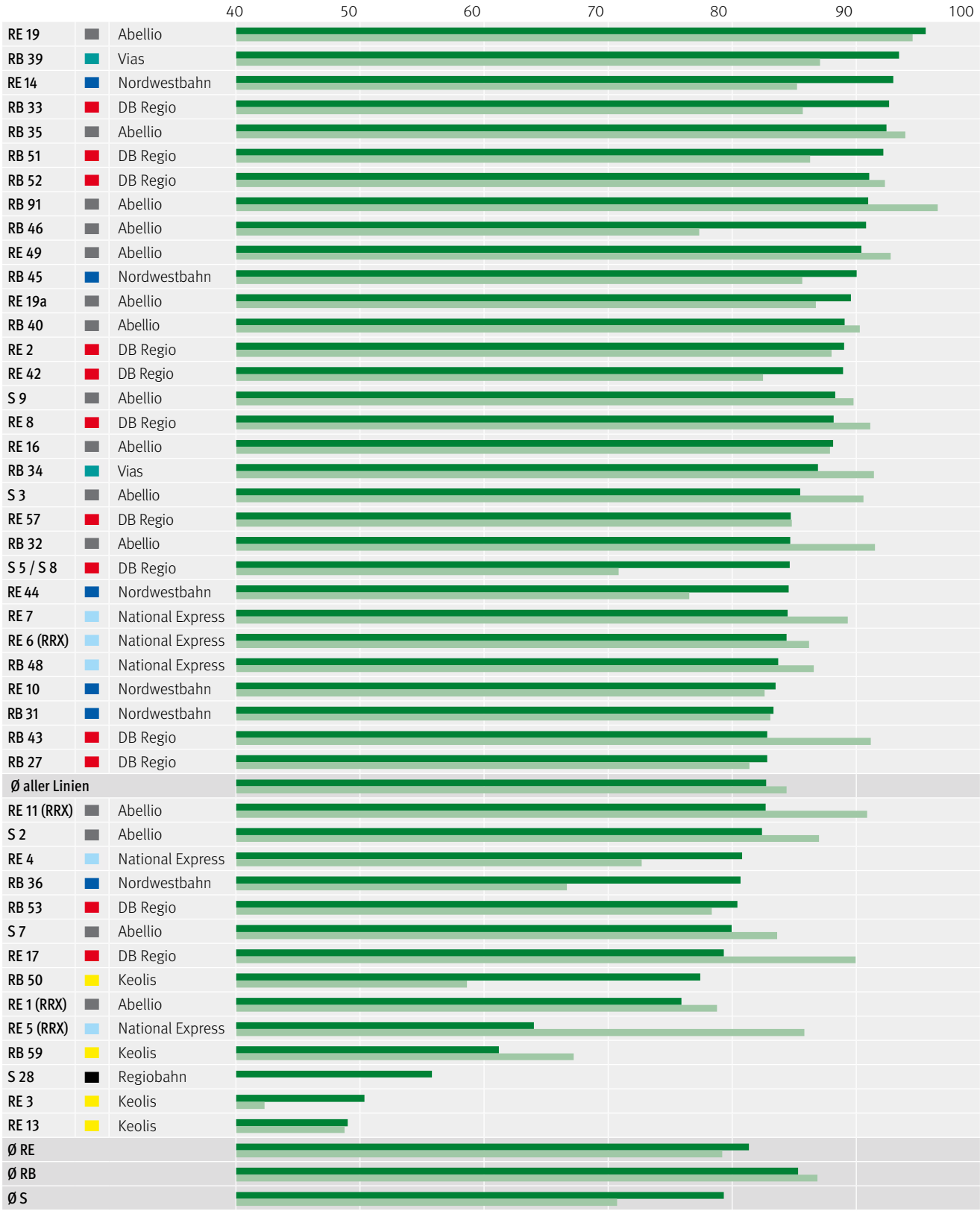
### Keolis

Bei einer Toilettenbewertung erreichte Keolis nur 60,73 (2020: 51,95) Punkte im Mittel. Die Züge des Maas-Rhein-Lippe-Netzes erhielten nur etwa 50 Punkte im Durchschnitt. Beim Maas-Wupper-Express (RE 13) waren es nur 49,06 Punkte: Die Linie war damit weiterhin auf dem unzureichenden Niveau des Vorjahres und die schlechteste Linie dieses EVU und insgesamt im VRR. Der RE 3 erreichte für das Jahr 2021 nur 50,44 Punkte und damit den vorletzten Platz. Bei 133 von insgesamt 334 Erhebungen auf diesen beiden Linien vergaben die Profitester\*innen keine Punkte, weil die Toiletten defekt verschlossen gewesen sind. Nur bei 65 Erhebungen gab es keinerlei Beanstandungen. Bei RB 50 und RB 59 aus dem Hellwegnetz beträgt der Unterschied in den Bewertungen über 16 Punkte: Die RB 59 erreichte nur 61,34 Punkte (-6,08), die RB 50 immerhin 77,70 Punkte bei einer Verbesserung von 18,95 Punkten.

### Regiobahn

Seit März 2021 verkehren auf der S 28 Fahrzeuge, die über Toiletten verfügen. Bei diesen Toiletten sind den Profitester\*innen viele Mängel aufgefallen, die letztlich zu einer Gesamtbewertung von nicht zu akzeptierenden 55,92 Punkten führten.

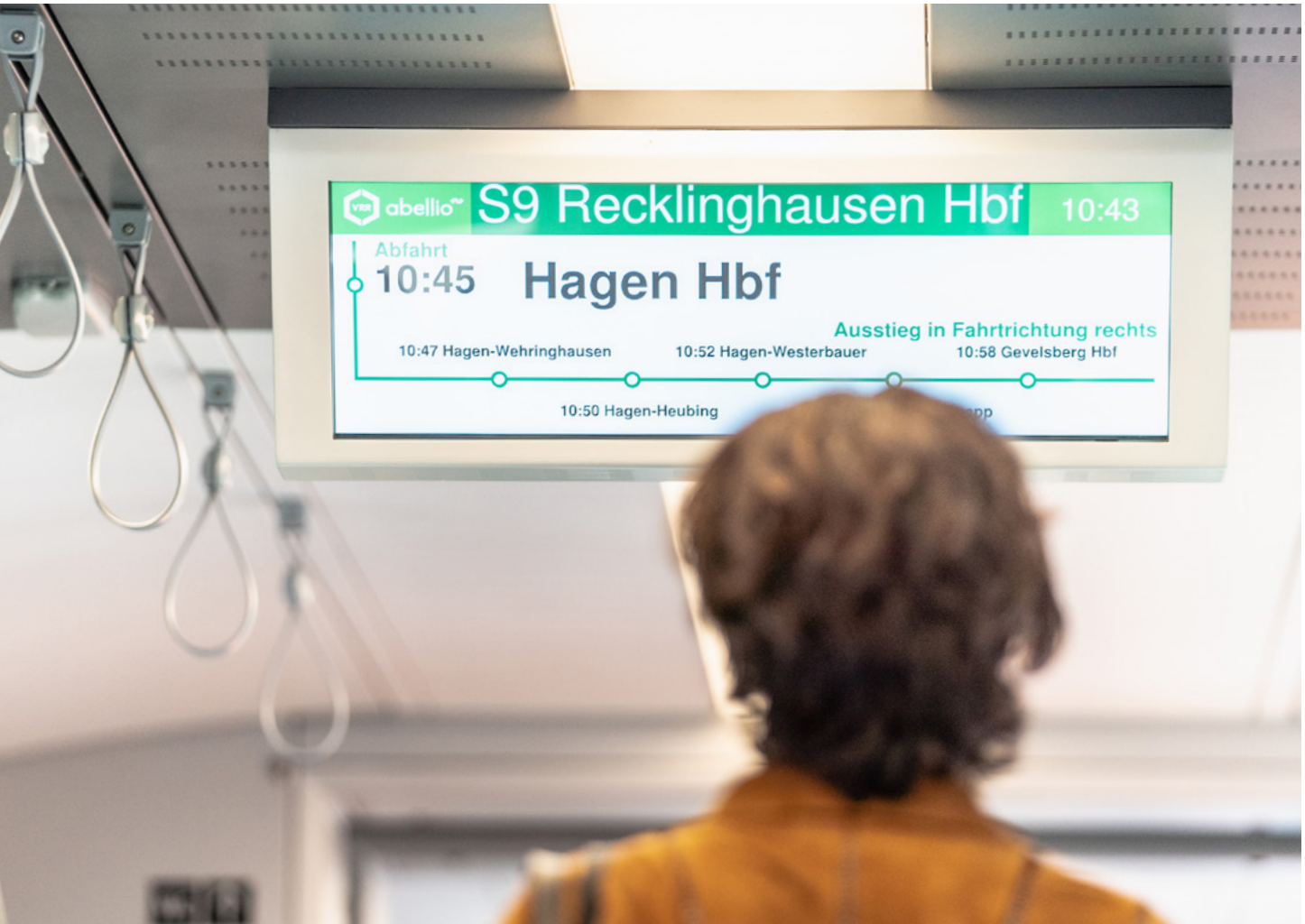
Funktionalitätswert der Zugtoiletten



übrige Linien ohne WC

2021 2020

# Fahrgastinformation in Fahrzeugen



Die Fahrgastinformation in den Fahrzeugen im Regelbetrieb wird von den VRR-Profitester\*innen erfasst. Sie bewerten mit 100, 90, 75 und 0 Punkten verschiedene Qualitätsmerkmale: Sie prüfen die Anzeige von Liniennummer und Zugziel außen am Zug sowie im Inneren die Liniennetzpläne, die Lautsprecheransagen des nächsten Halts und der Ausstiegsseite sowie die Anzeige von Liniennummer, Zugziel und nächster Station. Da es in Einzelfällen in den älteren Fahrzeugen keine digitalen Fahrgastinformationssysteme gibt, werden entsprechende Anzeigen dort nicht bewertet – für den Fahrgast sind hier Ansagen umso wichtiger.

Ein ausgezeichneter Wert von 97,04 Punkten (leichtes Plus von 0,81 Punkten) zeigt das sehr hohe Qualitätsniveau bei diesem Qualitätsstandard. Nur vier Linien lagen 2021 unter der 90-Punkte-Marke.

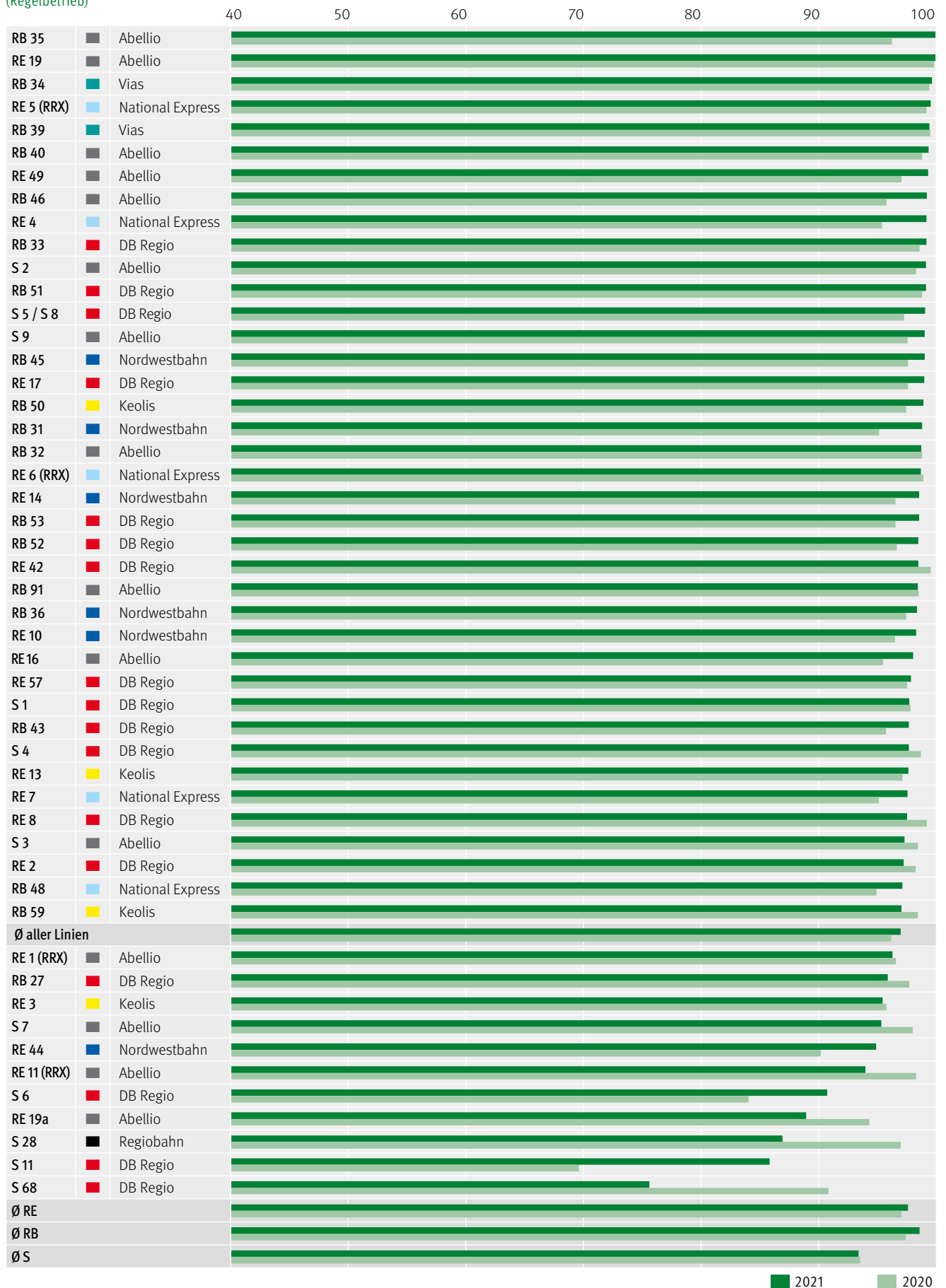
Die Profitester\*innen bemängelten nur sehr selten, dass von außen nicht erkennbar war, wo die Züge hinfahren. Falls es einen Grund zur Beanstandung gab, lag es eher daran, dass eine der Anzeigen gestört war. Dies galt in aller Regel auch für die Anzeigen in den Fahrzeugen. Negativ fielen neben der S 28 und RE 19a (80,38 bzw. 74,02 Punkte) auch die S 6, aber ganz besonders die S 11 und S 68 auf: Bei den letzten S-Bahn-Linien im VRR, die noch nicht wettbewerbsfähig vergeben sind, gaben die Profitester\*innen nur 83,30, 57,97 oder sogar nur 55,00 von 100 Punkten für die Innenanzeigen in den Zügen.

Insbesondere zu Jahresbeginn 2020 kritisierte der VRR fehlende Liniennetz- und Schienenschnellverkehrspläne. Dieses Problem gab es in Berichtsjahr 2021 nicht mehr in diesem Ausmaß.



# Fahrgastinformation in Fahrzeugen

Fahrgastinformationen in Fahrzeugen (Regelbetrieb)



2021 2020

# SPNV-Vertrieb



Seit dem 15. Dezember 2019 hat die Transdev Vertrieb GmbH den Verkauf von Nahverkehrstickets an den Bahnhöfen und SPNV-Haltestellen im gesamten Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) übernommen. Das Unternehmen betreibt jeweils 445 Ticketautomaten und Entwerter im VRR-Gebiet.

Zu den Aufgaben von Transdev Vertrieb gehört neben dem Verkauf von Fahrscheinen und Abonnements auch die Versorgung der Automaten mit Wechselgeld und neuem Ticketpapier sowie die Reinigung und die Reparatur der Automaten. Seit dem Start von Transdev als Vertriebsdienstleister gibt es an einigen Standorten im Verbundgebiet erstmals auch Videoautomaten. Sie haben dieselbe technische Ausstattung wie die regulären Ticketautomaten, können aber zusätzlich auf Wunsch eine Video-Verbindung zu Mitarbeitenden im Call-Center von Transdev herstellen. Die Servicemitarbeiter\*innen beraten dann die Fahrgäste in Tariffragen und unterstützen bei der Bedienung des Geräts. Insgesamt betreibt Transdev Vertrieb elf Videoautomaten, neun befinden sich im Selbstbedienungsbereich der personenbedienten Vertriebsstellen der Kategorie A, um hohes Kund\*innenaufkommen zu entzerren und Wartezeiten zu reduzieren. Außer-

dem findet hier zum Teil auch eine Beratung außerhalb der Öffnungszeiten der Verkaufsstellen statt. Weitere Videoautomaten befinden sich an den Bahnhöfen in Haltern am See und Xanten sowie im Hauptbahnhof in Mülheim an der Ruhr.

Neben den Ticketautomaten betreibt Transdev noch 50 personenbediente Verkaufsstellen. Dort können sich Fahrgäste persönlich an Servicemitarbeiter\*innen wenden, bekommen Fahrplanauskünfte und werden bei der Wahl des richtigen Tickets beraten. Die personenbedienten Vertriebsstellen werden je nach Größe in die drei Kategorien A, B und C eingeteilt.

Bei denen der Kategorie A handelt es sich um Reisezentren in besonders großen und verkehrsreichen Bahnhöfen im VRR. Insgesamt sind sechs Standorte als Kategorie A definiert: Düsseldorf Hbf, Düsseldorf Flughafen Duisburg Hbf, Essen Hbf, Bochum Hbf und Dortmund Hbf. Mit Ausnahme von Düsseldorf Flughafen sind die Anlaufstellen der Reisenden an den Bahnhöfen in bestehende Buchhandlungen integriert, verfügen dort aber über separate Verkaufsbereiche im VRR-Design. Am Flughafenbahnhof in Düsseldorf ist die Verkaufsstelle separat in einem Ladenlokal untergebracht. Alle Reisezentren bieten Kund\*innen kostenfreies WLAN und einen Wasserspender.

Die insgesamt 15 personenbedienten Anlaufstellen der Kategorie B befinden sich als Shop-in-Shop-Lösungen mit einem eigenen Verkaufsschalter in bestehenden Ladenlokalen im Bahnhofsgebäude. Dies ist beispielsweise an den Hauptbahnhöfen in Gelsenkirchen, Hagen, Krefeld, Mönchengladbach und Recklinghausen der Fall.

Die kleinen Agenturen der Kategorie C verkaufen nur ein eingeschränktes Ticket-Sortiment. Die Anzahl an Vertriebsstellen variierte wie im Vorjahr auch im Jahr 2021, da es insbesondere aufgrund der Corona-Pandemie unterjährig zu Geschäftsaufgaben kam oder Agenturen aus anderen Gründen kein Interesse mehr an einem Fahrscheinverkauf hatten.

Abgerundet wird die Serviceleistung von Transdev Vertrieb durch den Betrieb einer telefonischen Hotline. Die Service-Mitarbeiter\*innen an der Hotline vertreiben Ticketabonnements und nehmen Beschwerden sowie Störungsmeldungen von Ticket- und Videoautomaten auf.

### Testkund\*innenuntersuchung

Um die Qualität der Services vor Ort zu untersuchen und stetig zu verbessern, findet jährlich eine Testkund\*innenuntersuchung in den personenbedienten Verkaufsstellen statt. Grundsätzlich konnte die Testkund\*innenuntersuchung auch im Jahr 2021 trotz der schwierigen Rahmenbedingungen während der Corona-Pandemie erfolgreich durchgeführt werden. Vereinzelt mussten Testbesuche ausfallen oder verschoben werden, wenn Vertriebsstellen kurzfristig aufgrund von notwendigen Quarantänemaßnahmen oder der Corona-Schutzverordnung geschlossen waren.

#### Methodik

Die Untersuchung findet alljährlich in zwei Wellen in den Monaten April bis Juni und August bis Oktober statt, damit saisonale Effekte möglichst ausgeschlossen werden können. Die Testkunden\*innen besuchen im Rahmen ihrer Erhebungen die personenbedienten Verkaufsstellen, lassen sich beraten und führen verdeckte Testkäufe durch. Auch die Telefonhotline von Trans-

dev wird untersucht. Nicht untersucht wird die telefonische Tarif- und Fahrplanauskunft, da die Transdev-Hotline auftragsgemäß an die „Schlaue-Nummer für Bus und Bahn“ weiterleitet.

Insgesamt fanden 1.834 Testbesuche und 50 Anrufe statt. Die Stichprobe der Testbesuche wurde dabei so gewählt, dass die Erheber\*innen am häufigsten die personenbedienten Kundenanlaufstellen der Kategorie A besuchten, seltener hingegen die kleineren Vertriebsstellen der Kategorie C.

Der Großteil der Testbesuche (mindestens 75 %) fand maximal fünf Tage vor und nach einem Monatswechsel statt, da zu dieser Zeit die größte Ticketnachfrage (Zeitkartenkauf) besteht.

#### Bewertet wurden je nach Vertriebsstelle die

- Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle (Außenkennzeichnung),
- die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien für die Kunden (Broschüren),
- die Wartezeit,
- das Auftreten der Mitarbeitenden in den Anlaufstellen und
- die Fachkompetenz der Kundenberater.

Die oben beschriebenen Teilaspekte sind entsprechend der Relevanz für den Fahrgast gewichtet. Die Fachkompetenz fließt mit 60 % in die Bewertung ein, die Wartezeit mit 20 % sowie die Erkennbarkeit, die Verfügbarkeit der Broschüren und das Auftreten der Mitarbeiter mit jeweils 5 %. Die Ergebnisse jedes Testbesuchs werden anschließend zu einem Mittelwert zusammengeführt, sodass sich eine Gesamtbewertung aller Vertriebsstelle in Punkten ergibt. Bei allen Qualitätsmerkmalen und bei der Gesamtbeurteilung werden bis zu 100 Punkte vergeben.

### Ergebnisse 2021

Über alle untersuchten Kriterien erzielten die Vertriebsstellen der Kategorien A und B mit durchschnittlich 84 Punkten ein gutes Ergebnis. Im Vergleich zum Vorjahr (76 Punkte) verbesserte sich somit die Qualität der Vertriebsdienstleistungen.

#### Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle (Außendarstellung)

Die Außendarstellung von VRR-Vertriebsstellen wurde in den personenbedienten Agenturen der Kategorien A, B und C untersucht. Die Verkaufsorte waren bei fast allen Testbesuchen als VRR-Vertriebsstellen zu erkennen. 2020 war dies nur bei 84 % aller Besuche der Fall, entsprechend verbesserte sich die Situation 2021 im Vergleich zum Vorjahr.







### Verfügbarkeit der Informationsmaterialien

Die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien wurden in den Anlaufstellen der Kategorien A, B und C von den Testpersonen geprüft. Inwieweit die Informationsmaterialien verfügbar waren, hing entscheidend von der jeweiligen Vertriebsstellenkategorie ab. Während in den Kategorie-A- und Kategorie-B-Vertriebsstellen mit 99 bzw. 97 von 100 Punkten ein zufriedenstellender Gesamtwert erreicht wurde, lagen die Ergebnisse in der Kategorie C mit nur 84 Punkten auf einem deutlich niedrigeren Niveau. Die Verfügbarkeit an Informationsmaterialien war in Düsseldorf-Bilk, Kleinenbroich und Meerbusch-Osterath mit 64,9, 67,9 und 72,2 Punkten am schlechtesten. Die nicht zufriedenstellenden Ergebnisse sind überraschend, da in den Verkaufsstellen der Kategorie C generell weniger Informationsmaterialien ausgelegt werden müssen. Da die Vertriebsstellen der Kategorie C deutlich seltener als die großen der Kategorien B und A erhoben werden, ergab sich 2021 eine sehr gute Bewertung von 96 Punkten über alle Vertriebsstandorte von Transdev. Im Jahr 2020 bewerteten die Erheber\*innen die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien mit nur 69 von 100 Punkten. Über alle Vertriebsstellen hinweg hat sich die Situation somit im Jahresvergleich signifikant verbessert.

### Wartezeiten

Auch die Wartezeiten werden bei den Erhebungen in den Vertriebsstellen der Kategorien A und B sowie bei den Videoautomaten und der Hotline von Transdev gemessen. Die durchschnittliche Wartezeit in den Verkaufsräumen der Kategorie A lag bei 1 Min. und 45 Sek. Dabei schnitt von den sechs Beratungsstellen derselben Kategorie erneut der Standort Düsseldorf Flughafen mit einer durchschnittlichen Wartezeit von

41 Sek. am besten ab. Am längsten mussten die Erheber\*innen mit durchschnittlich 2 Min. und 27 Sek. am Dortmunder Hauptbahnhof warten. Die absolut längste Wartezeit betrug 25 Minuten, gemessen sowohl in Duisburg Hbf als auch in Essen Hbf.

Deutlich kürzer warteten die Reisenden in den Vertriebsstellen der Kategorie B: Hier betrug die durchschnittliche Wartezeit nur 1 Min. und 1 Sek. Die niedrigste durchschnittliche Wartezeit wurde wieder in Neuss Hbf gemessen (11 Sek.), den höchsten Wert wies die Verkaufsstelle in Mönchengladbach Hbf auf (4 Min. und 24 Sek.). Bei einer Erhebung in Herne musste die Testperson nach 30 Minuten abrechnen, da die maximale Wartezeit überschritten wurde.

Bei den Videoautomaten wird die Wartezeit ab der Auswahl der Schaltfläche „Videoberatung“ bis zur erfolgreichen visuellen Verbindung mit Mitarbeiter\*innen über den gesonderten Bildschirm gemessen. Hier betrug die durchschnittliche Wartezeit 1 Min. und 38 Sek. Dies ist eine deutliche Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr, als die Reisenden durchschnittlich noch 4 Min. und 49 Sek. warten mussten.

Ebenfalls wurde die Wartezeit bei der Telefonhotline von Transdev untersucht. Als Messzeitraum wurde die Zeit zwischen erfolgter Telefonmenü-Auswahl und Zuweisung zu einem/einer Kundenberater\*in definiert. Die Anrufer\*innen haben hier durchschnittlich 12 Sek. gewartet. Dies ist eine Verbesserung zum Vorjahr von 37 Sek. Die längste gemessene Wartezeit betrug knapp zwei Minuten.

Die kürzeren Wartezeiten an den Videoautomaten und der Hotline sind aus Sicht des VRR ein erfreuliches Ergebnis, denn sie zeigen, dass Transdev aufgrund der schlechten Ergebnisse im Jahr 2020 Prozesse optimiert hat, um die Situation im Interesse der Fahrgäste zu verbessern.



### Auftreten der Mitarbeitenden

Auch das Auftreten der Transdev-Mitarbeitenden ist bei den Testkund\*innenuntersuchungen relevant. Drei Merkmale sind hierfür relevant: das Tragen der Dienstkleidung inklusive des Namensschildes sowie die aktive und freundliche Begrüßung und Verabschiedung zum Beginn bzw. zum Ende eines Verkaufs- oder Beratungsgesprächs. Die Ergebnisse werden anschließend zusammengetragen, sodass eine Gesamtbeurteilung für diesen Qualitätsstandard entsteht.

Im Jahr 2021 erreichten die Mitarbeiter\*innen in den Transdev-Beratungsstellen 93 Punkte. Dies stellt eine leichte Verbesserung zum Jahr 2020 dar. Ganz vorne lagen im Jahr 2021 die Vertriebsstellen in Duisburg Hbf und Wesel. Hier wurden die Testkund\*innen fast immer von korrekt gekleideten und stets freundlichen Mitarbeitenden begrüßt und verabschiedet. Die Beratung an den Videoautomaten gestaltete sich immer freundlich: Für das Jahr 2021 wurden 92 von möglichen 100 Punkten vergeben.

Grundsätzlich lassen sich hier auch Qualitätsunterschiede in bzw. zwischen den einzelnen Agenturen und den Videoautomaten feststellen. Während in den Vertriebsstellen der Kategorie A die Bewertungen mit 93 bis 99 Punkten immer ausgezeichnet ausfielen, kritisierten die Erheber\*innen bei den Mitarbeitenden in den kleineren Anlaufstellen etwas häufiger das Auftreten: Die schlechteste Verkaufsstelle erreicht allerdings noch immer gute 86 Punkte.

### Fachkompetenz

Um die Fachkompetenz von Mitarbeitenden zu bewerten, schickt der VRR die speziell geschulten Ratsuchenden mit vorab definierten Beratungsszenarien in die Verkaufsstellen. Nach dem Gespräch wird überprüft, ob alle Anforderungen

erfüllt wurden und die Beratung korrekt war. Dabei werden je nach Szenario auch Teilantworten bewertet. Es werden insgesamt sieben Beratungsszenarien von den Testkund\*innen mit den Vertriebsstellenmitarbeitenden durchgespielt. Die Fachkompetenz wurde in allen personenbedienten Verkaufsstellen der Kategorien A bis C, an den Videoautomaten sowie an der Telefonhotline überprüft.

Im Jahr 2021 erreichten sämtliche Transdev-Mitarbeitenden im Hinblick auf ihre Fachkompetenz einen durchschnittlichen Wert von 81 Punkten. Dies ist eine Verbesserung um zehn Punkte gegenüber dem Ergebnis des Jahres 2020.

Das für den VRR immer noch nicht zufriedenstellende Gesamtergebnis ist unter anderem auf das auffällig schlechte Bearbeiten des Reklamationsszenarios zurückzuführen. Hier wurde nur ein Ergebnis von durchschnittlich 67 Punkten erreicht: Es war damit Schlusslicht unter den sieben Testszenarien. Da Reklamationen und der Umtausch von Tickets ein Hauptbestandteil im personenbedienten Service sind, wurden die Erwartungen des VRR hier ganz klar nicht erfüllt. Transdev ist daher aufgefordert worden, die betroffenen Mitarbeitenden nachzuschulen.

Bei den Vertriebsstellen der Kategorie A zeigten die Berater\*innen in Düsseldorf Hbf die höchste Fachkompetenz (91 Punkte), am schlechtesten schnitt in derselben Kategorie mit 71 Punkten die Transdev-Anlaufstelle in Dortmund Hbf ab.

Die Ergebnisse der Mitarbeitenden der Kategorie B sind sehr unterschiedlich: Die Schere zwischen der besten und der schlechtesten Beratungsstelle war im Jahr 2021 sehr groß: Dinslaken schnitt mit 96 Punkten am besten ab, Neuss erreichte mit nur 54 Punkten den letzten von 21 Plätzen.

Deutliche Ergebnisunterschiede in der Fachkompetenz sind auch bei den Agenturen der Kategorie C festzustellen.

In Meerbusch-Osterath wurden die Kund\*innen im vergangenen Jahr immer komplett korrekt beraten: Dies gab es ansonsten in keiner der untersuchten Kundenanlaufstellen. Am schlechtesten war die Beratung allerdings auch in einer Agentur der Kategorie C: Nur 16 Punkte gaben die Tester\*innen der Agentur in Kleinenbroich für die Fachkompetenz. Hier wurden die Erwartungen des VRR an das fachliche Wissen der Mitarbeitenden deutlich nicht erfüllt.

Für die Fachkompetenz der Telefonhotline ist nur der telefonische Vertrieb der Abonnements relevant. Daher wurde zur Bewertung der Fachkompetenz der Mitarbeiter\*innen nur ein Szenario zu einem speziellen Abonnement-Thema gestellt, das sie insgesamt gut beantworteten und so 86 von 100 möglichen Punkten erhielten.

### Vergleich der Vertriebsstellen in der Gesamtqualität

In der folgenden Tabelle wird die Gesamtqualität der einzelnen Vertriebsstellen der Kategorien A und B dargestellt. Da die Agenturen der Kategorie C nicht alle Qualitätskriterien erfüllen müssen, ist deswegen eine Vergleichbarkeit zu den Verkaufsstellen der Kategorie A und B nicht sinnvoll: Sie werden daher in dieser Tabelle nicht aufgeführt.

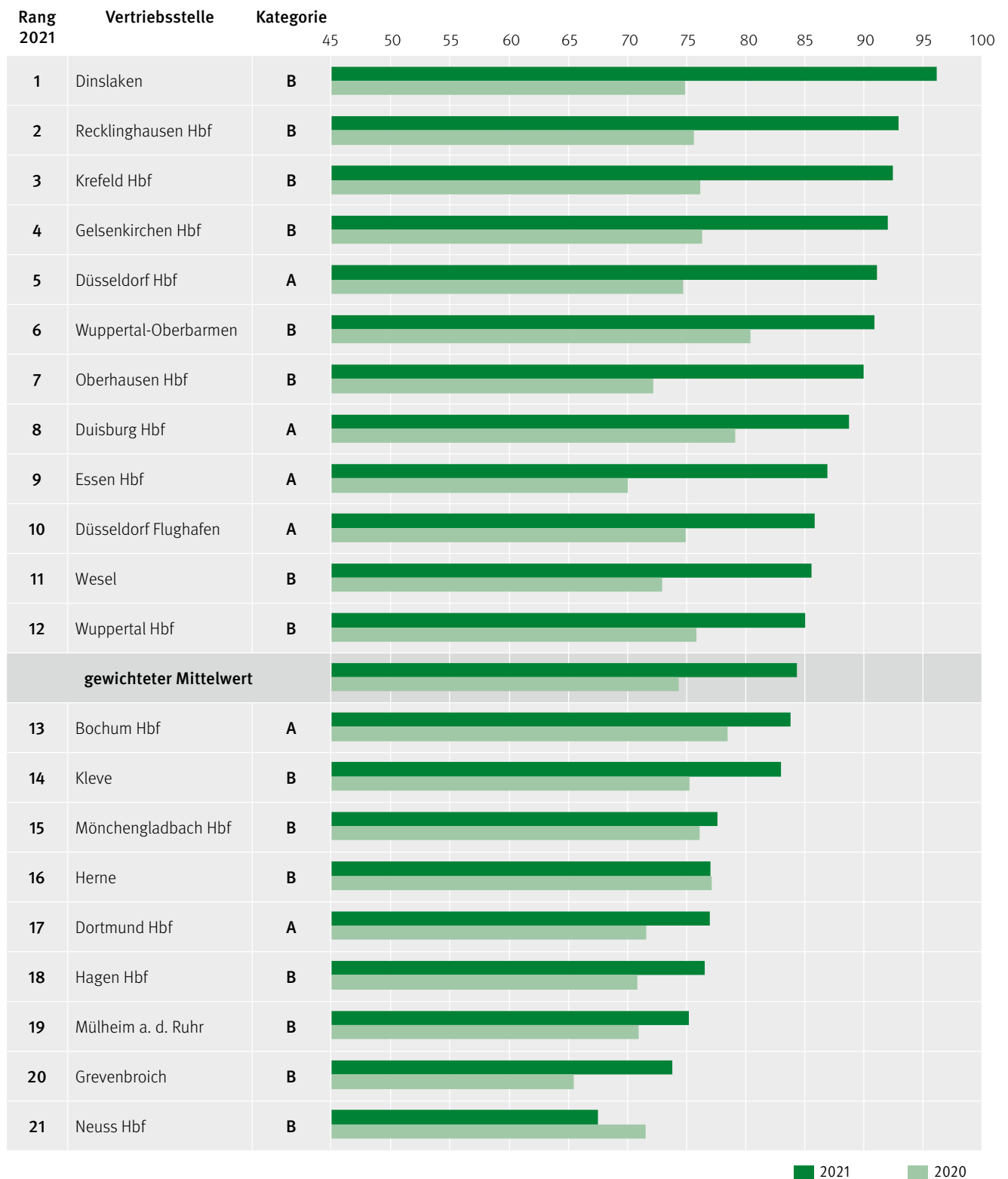
Generell lässt sich feststellen, dass sich die Ergebnisse 2021 im Vergleich zum Jahr 2020 verbesserten. Die Maßnahmen von Transdev zur Qualitätssteigerung waren erfolgreich. Fast alle Agenturen verbesserten sich im Vergleich zum Vorjahr. Die Verkaufsstelle in Herne behielt mit 78 Punkten das Vorjahresniveau (eigentlich nicht nennenswerte Verschlechterung um 0,13 Punkte) bei, die Agentur in Neuss schnitt um drei Punkte schlechter ab als im Jahr 2020.

Insbesondere die Vertriebsstelle der Kategorie B in Dinslaken konnte sich im Vergleich zum Vorjahr um 18 Punkte verbessern und war 2021 zurecht, mit einem Gesamtergebnis von 95,43 Punkten, der neue und deutliche Spitzenreiter der Rangfolge. Auch die Beratungsstellen in Recklinghausen Hbf, Krefeld Hbf und Gelsenkirchen Hbf schnitten gut ab, da sie sich insbesondere bei der Fachkompetenz enorm verbesserten und Höchstwerte erzielten. Die schlechteste Vertriebsstelle und damit das Schlusslicht bildete im Jahr 2021 die Kund\*innenanlaufstelle der Kategorie B in Neuss Hbf. Der schlechte Gesamtwert von 70,02 ist maßgeblich auf das schlechte Abschneiden in der Bewertung der Fachkompetenz zurückzuführen, sodass auch die sehr kurze durchschnittliche Wartezeit von elf Sekunden das Ergebnis nicht sonderlich verbessern konnte.

Düsseldorf Hbf als erste Kundenanlaufstelle der Kategorie A rangiert mit einem Gesamtergebnis von 90,96 Punkten auf Platz 5 der Tabelle. Dortmund Hbf wies in der Kategorie A die schlechteste Fachkompetenz und die längste Wartezeit auf. Aus diesem Grund wurde hier nur der 17. Platz erreicht. Insgesamt zeigt die Tabelle, dass auch die übrigen Vertriebsstellen der Kategorie A sich eher im Mittelfeld befanden. Hier muss insbesondere an der Fachkompetenz gearbeitet werden, um dem Anspruch des VRR und der Reisenden gerecht zu werden.



Gesamtqualität der Vertriebsstellen im VRR



# Zusammenfassung

Die durchschnittliche Verspätung stieg im Jahr 2021 im Vergleich zum Vorjahr 2020 um 27 Sekunden: Sie betrug im Berichtsjahr eine Minute und 57 Sekunden. Die Stürme im Februar und Oktober sowie das Starkregenereignis im Juli ließen Verspätungen über alle Produktgruppen steigen. Für Januar, April und Mai waren die geringsten Verspätungsminuten zu verzeichnen. S-Bahnen waren weiterhin die pünktlichste Produktgruppe: Die Quote der bis unter vier Minuten verspäteten Fahrten lag bei 89,8 %. Bei den RE-Linien waren 82,9 % und bei den Regionalbahnen 86,6 % aller Züge ohne Behinderungen durch Baustellen gar nicht oder nur leicht verspätet.

Der Anteil der sogenannten vorhersehbaren Ausfälle war im Jahr 2021 leicht fallend. Viele Bautätigkeiten an der Eisenbahninfrastruktur beeinträchtigten den SPNV an Rhein, Ruhr, Wupper und Lippe. Diese führten dazu, dass theoretisch jede zehnte Fahrt geplant nicht stattfand. Die Unwetter und die anschließenden Streckensperrungen führten teilweise über Monate zu zahlreichen Zugausfällen. Die Unwetter waren zwar regional und zeitlich begrenzt, beeinträchtigten die Quoten für die Produktgruppen RE, RB und S-Bahn im Jahresverlauf aber stark. Einige EVU hatten zudem mit kurzfristigen Personalausfällen bei Triebfahrzeugführer\*innen und Werkstattmitarbeitenden aufgrund der Corona-Pandemie zu kämpfen. Am seltensten von allen VRR-Linien fiel wieder die RB 91 von Abellio aus, am häufigsten die S 68 von DB Regio.

Erneut positiver im Vergleich zum Vorjahr stellte sich die Situation bei der sogenannten Zugbildung dar: Die Anzahl

an nicht wie bestellt verkehrenden Zügen sank auch 2021 vor allem bei den RE-Linien deutlich. Positiv fielen in diesem Zusammenhang die Linien RE 1 (RRX) und RE 4 auf, bei denen die Fahrgäste viel häufiger als im Vorjahr die geforderte Sitzplatzanzahl vorfanden.

Der Zustand der Fahrzeuge wird beim VRR von speziell geschulten Profitester\*innen gemessen. Sie attestierten insbesondere Vias-Fahrzeuge einen guten Zustand. Bei anderen EVU kritisierten sie aber häufig die Sauberkeit der Fahrzeuge und die Toilettenkabinen. Hier gaben die EVU Keolis und Regiobahn kein gutes Bild ab.

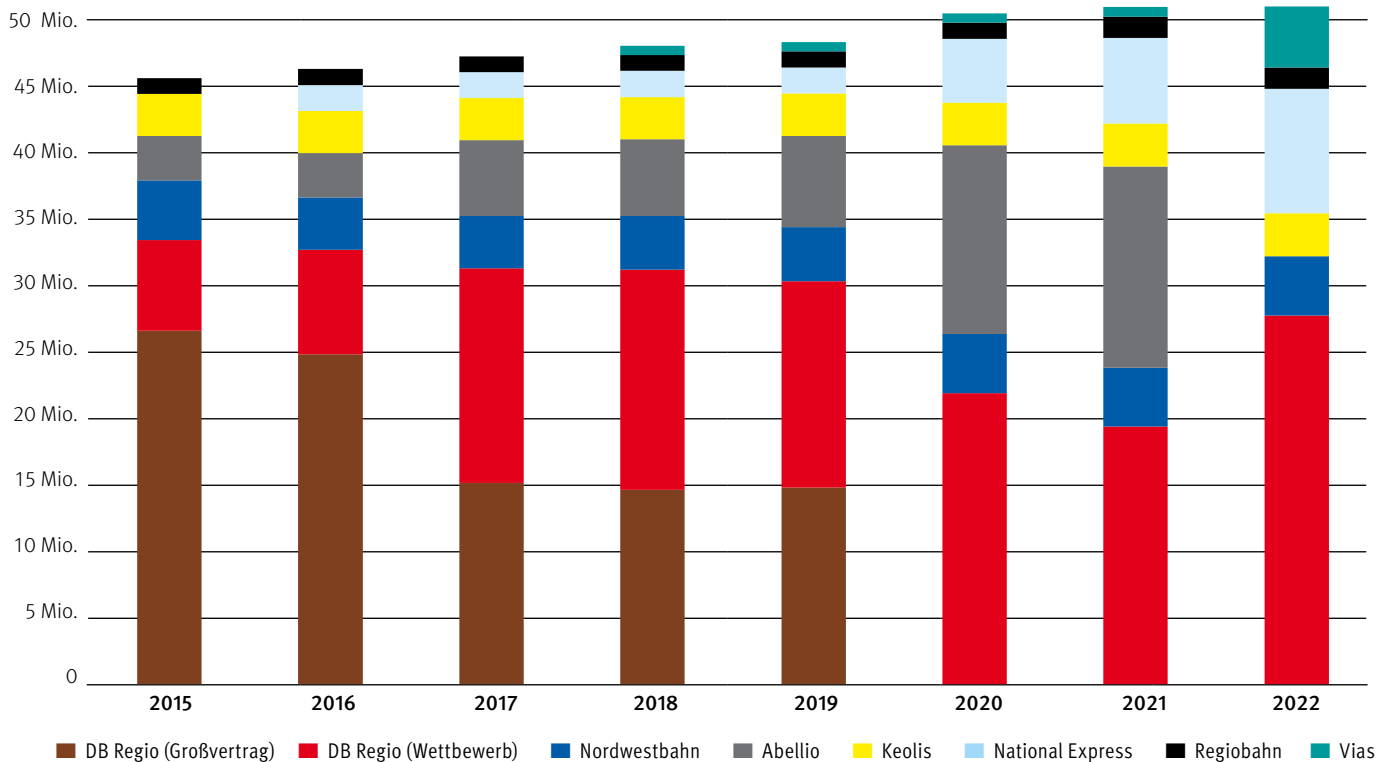
Speziell geschulte Testkund\*innen beurteilten die Vertriebsstellen des Vertriebsdienstleisters Transdev. Die Qualität wurde in unterschiedlichen Standards gemessen. Die für die Fahrgäste sehr wichtige Fachkompetenz der Vertriebsmitarbeiter\*innen war dabei ebenso ein Bestandteil wie die Wartezeit an den Serviceschaltern. Die Fahrgäste warteten im Berichtsjahr 2021 in den jeweiligen Vertriebsstellenkategorien unterschiedlich lang, durchschnittlich in den Anlaufstellen der besonders großen und bedeutsamen Bahnhöfe im VRR (der sogenannten Kategorie A) eine Minute und 45 Sekunden, bei den Videoautomaten betrug die durchschnittliche Wartezeit eine Minute und 38 Sekunden. Die fachliche Beratung wies insbesondere bei der Reklamation Mängel auf. Die Qualität der Vertriebsdienstleistungen war in Dinslaken am besten, in Neuss dafür am schlechtesten.



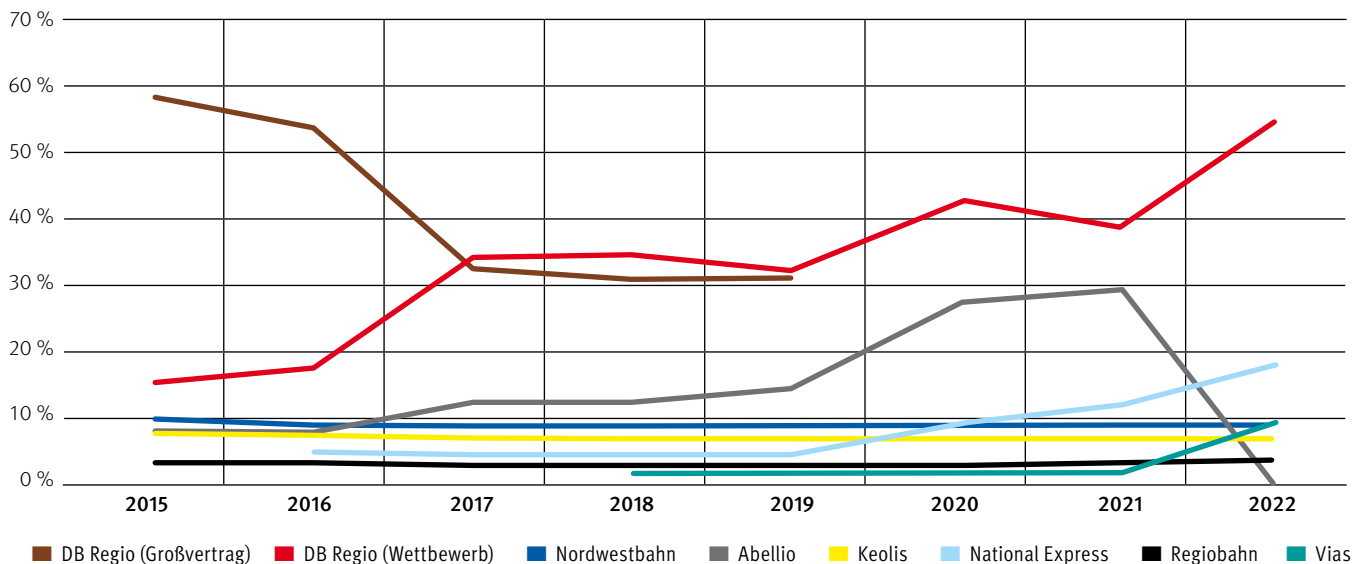
# Anteil der Zugkilometer nach EVU

Seit 1999 fahren auch nichtbundesbahneigene Eisenbahnverkehrsunternehmen im VRR: Die ersten Linien waren RB 52 und S 28. Seitdem der VRR SPNV-Leistungen ausschreibt, hat sich die Aufteilung unter den Betreibern gewandelt. Die nachfolgenden Grafiken zeigen auf, wie hoch die Anteile der einzelnen EVU im jeweiligen Fahrplanjahr waren bzw. sind; aufgeschlüsselt nach absoluten Kilometern und nach den prozentualen Anteilen.

Anteil nach Zugkilometern

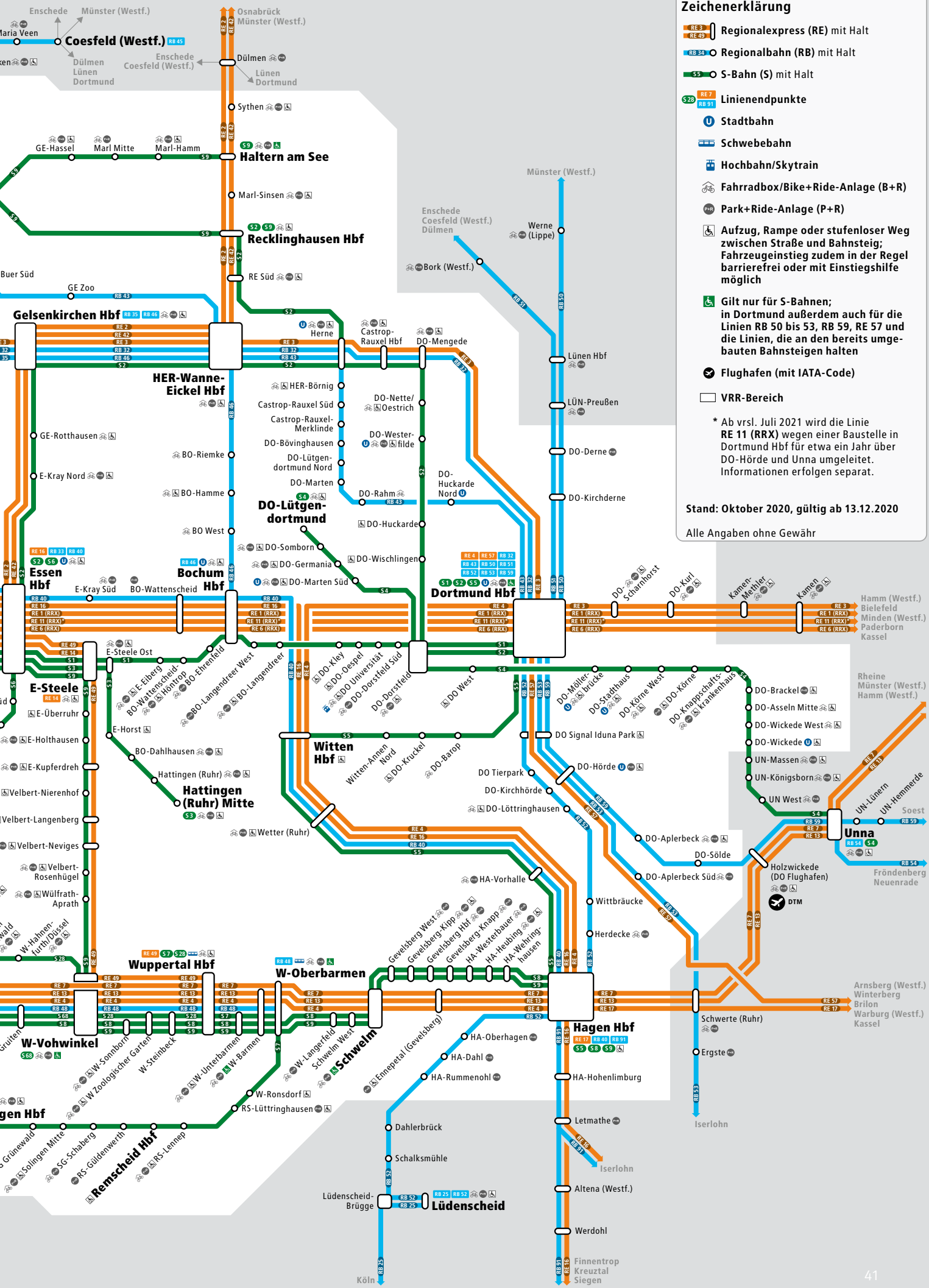


Prozentualer Anteil









### Zeichenerklärung

- ▬ RE 3 ▬ RB 34 ▬ S 5
  - ▬ RE 49 ▬ RB 34 ▬ S 5
  - Regionalexpress (RE) mit Halt
  - Regionalbahn (RB) mit Halt
  - S-Bahn (S) mit Halt
  - ▬ S 28 ▬ RB 7 ▬ RB 91
  - Linienendpunkte
  - U Stadtbahn
  - ▬ Schwebebahn
  - H Hochbahn/Skytrain
  - B+R Fahrradbox/Bike+Ride-Anlage (B+R)
  - P+R Park+Ride-Anlage (P+R)
  - A Aufzug, Rampe oder stufenloser Weg zwischen Straße und Bahnsteig; Fahrzeugenstieg zudem in der Regel barrierefrei oder mit Einstiegshilfe möglich
  - A Gilt nur für S-Bahnen; in Dortmund außerdem auch für die Linien RB 50 bis 53, RB 59, RE 57 und DO-Linien, die an den bereits umgebauten Bahnsteigen halten
  - F Flughafen (mit IATA-Code)
  - VRR-Bereich
- \* Ab vrsf. Juli 2021 wird die Linie RE 11 (RRX) wegen einer Baustelle in Dortmund Hbf für etwa ein Jahr über DO-Hörde und Unna umgeleitet. Informationen erfolgen separat.

Stand: Oktober 2020, gültig ab 13.12.2020

Alle Angaben ohne Gewähr

# Linienkurzbeschreibung

	Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
RE 1 (RRX)	NRW-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 1	Abellio	Desiro HC	Aachen – Hamm (Westf)	1,84
RE 2	Rhein-Haard-Express	Haard-Achse	DB Regio	Dosto	Düsseldorf – Osnabrück	1,37
RE 3	Rhein-Emscher-Express	Maas-Rhein-Lippe-Netz	Keolis	FLIRT	Düsseldorf – Hamm (Westf)	1,36
RE 4	Wupper-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 3	National Express	Desiro HC	Aachen – Dortmund	1,75
RE 5 (RRX)	Rhein-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 2	National Express	Desiro HC	Wesel – Koblenz	1,00
RE 6 (RRX)	Rhein-Weser-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 2	National Express	Desiro HC	Köln/Bonn Flughafen – Minden (Westf)	1,74
RE 7	Rhein-Münsterland-Express	Rhein-Wupper-Achse	National Express	TALENT 2	Krefeld – Rheine	1,28
RE 8	Rhein-Erft-Express	RE 8/RB 33-Vertrag Los 1	DB Regio	ET 1440	Mönchengladbach – Koblenz	0,38
RE 10	Niers-Express	Niers-Rhein-Emscher-Netz	Nordwestbahn	LINT 41	Kleve – Düsseldorf	2,02
RE 11 (RRX)	Rhein-Hellweg-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 1	Abellio	Desiro HC	Düsseldorf – Kassel-Wilhelmshöhe	1,08
RE 13	Maas-Wupper-Express	Maas-Rhein-Lippe-Netz	Keolis	FLIRT	Venlo (NL) – Hamm (Westf)	1,37
RE 14	Der Borkener	Interimsvergabe zum Emscher-Münsterland-Netz	Nordwestbahn	TALENT	Borken (Westf) – Essen-Steele	0,92
RE 16	Ruhr-Sieg-Express	Ruhr-Sieg-Netz 2	Abellio	FLIRT	Essen – Siegen / Iserlohn	0,64
RE 17	Sauerland-Express	Sauerland-Netz 2	DB Regio	LINK	Hagen – Kassel-Wilhelmshöhe	0,11
RE 19	Rhein-IJssel-Express	Niederrhein-Netz	Abellio	FLIRT 3	Arnhem (NL) – Düsseldorf	1,64
RE 19a	Der Bocholter	Niederrhein-Netz	Abellio	LINT 41	Bocholt – Wesel	0,21
RE 42	Niers-Haard-Express	Haard-Achse-Vertrag	DB Regio	FLIRT 3	Mönchengladbach – Münster (Westf)	2,20
RE 44	Fossa-Emscher-Express	Niers-Rhein-Emscher-Netz	Nordwestbahn	LINT 41	Moers - Bottrop	0,36
RE 49	Wupper-Lippe-Express	S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	Abellio	FLIRT 3XL	Wesel – Wuppertal	0,62
RE 57	Dortmund-Sauerland-Express	Sauerland-Netz 2	DB Regio	LINK	Dortmund – Brilon Stadt / Winterberg	0,15
RB 27	Rhein-Erft-Bahn	RB 27-Vertrag	DB Regio	ET 425	Mönchengladbach – Koblenz	0,51
RB 31	Der Niederrheiner	Niers-Rhein-Emscher-Netz	Nordwestbahn	LINT 41	Xanten – Duisburg	0,79
RB 32	Rhein-Emscher-Bahn	S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	Abellio	FLIRT 3XL	Duisburg – Dortmund	0,90
RB 33	Rhein-Niers-Bahn	RE8/RB33-Vertrag Los 2	DB Regio	ET 1440	Aachen – Heinsberg (Rheinl) / Essen	1,15
RB 34	Schwalm-Nette-Bahn	Erft-Schwalm-Netz	Vias	LINT 41	Dalheim – Mönchengladbach	0,12
RB 35	Emscher-Niederrhein-Bahn	Niederrhein-Netz	Abellio	FLIRT 3	Mönchengladbach – Gelsenkirchen	0,53
RB 36	Ruhrort-Bahn	Niers-Rhein-Emscher-Netz	Nordwestbahn	LINT 41   TALENT	Duisburg-Ruhrort – Oberhausen	0,20
RB 39	Düssel-Erft-Bahn	Erft-Schwalm-Netz	Vias	LINT 41 und 54	Bedburg (Erft) – Düsseldorf	0,59
RB 40	Ruhr-Lenne-Bahn	S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	Abellio	FLIRT 3XL	Essen – Hagen	0,69
RB 43	Emschertal-Bahn	Sauerland-Netz 2	DB Regio	LINK	Dorsten – Dortmund	0,65
RB 45	Der Coesfelder	Interimsvergabe zum Emscher-Münsterland-Netz	Nordwestbahn	TALENT	Dorsten – Coesfeld (Westf)	0,17
RB 46	Glückauf-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz 2	Abellio	FLIRT	Gelsenkirchen – Bochum	0,35

alle Angaben in Mio.



Linie		Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
<b>RB 48</b>	Rhein-Wupper-Bahn	Rhein-Wupper-Achse	 National Express	TALENT 2	Bonn-Mehlem – Wuppertal-Oberbarmen	0,72
<b>RB 50</b>	Der Lünér	Hellweg-Netz 2	 Keolis	FLIRT   FLIRT 3	Dortmund – Münster (Westf)	0,14
<b>RB 51</b>	Westmünsterland-Bahn	Netz Westliches Münsterland	 DB Regio	TALENT	Enschede (NL) – Dortmund	0,20
<b>RB 52</b>	Volmetal-Bahn	Sauerland-Netz 2	 DB Regio	LINK	Dortmund – Lüdenscheid	0,58
<b>RB 53</b>	Ardey-bahn	Sauerland-Netz 2	 DB Regio	LINK	Dortmund – Iserlohn	0,30
<b>RB 59</b>	Hellweg-Bahn	Hellweg-Netz 2	 Keolis	FLIRT	Dortmund – Soest	0,35
<b>RB 91</b>	Ruhr-Sieg-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz 2	 Abellio	FLIRT	Hagen – Siegen / Iserlohn	0,23
<b>S 1</b>		S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz A (Notmaßnahme)	 DB Regio	ET 422	Solingen – Dortmund	3,84
<b>S 2</b>		S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	 Abellio	FLIRT 3XL	Essen / Recklinghausen – Dortmund	1,25
<b>S 3</b>		S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	 Abellio	FLIRT 3XL	Oberhausen – Hattingen (Ruhr)	0,95
<b>S 4</b>		S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz A (Notmaßnahme)	 DB Regio	ET 422	Dortmund-Lütgendortmund – Unna	0,82
<b>S 5 / S 8</b>		S 5 / S 8-Vertrag	 DB Regio	ET 1440	Mönchengladbach – Dortmund	3,32
<b>S 6</b>		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 422  ET 423	Köln-Worringen – Essen	2,25
<b>S 7</b>	Der Müngstener	S 7-Vertrag	 Abellio	LINT 41	Solingen – Wuppertal	1,51
<b>S 9</b>		S-Bahn Rhein-Ruhr Los B	 Abellio	FLIRT 3XL	Haltern am See/Recklinghausen – Wuppertal/Hagen	2,76
<b>S 11</b>		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 423	D Flughafen Terminal – Bergisch Gladbach	1,39
<b>S 28</b>	Regiobahn	Regiobahn	 INTEGRAL	TALENT	Kaarst – Wuppertal	1,20
<b>S 68</b>		DB-Großvertrag	 DB Regio	ET 420	Langenfeld (Rheinl) – Wuppertal-Vohwinkel	0,22
<b>S 28</b>	Sonderverkehre		 Train Rental	n-Wagen	diverse	0,01

alle Angaben in Mio.

# Betriebliche Änderungen

Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR/Jahr
<b>Betriebliche Änderungen ab Dezember 2021</b>					
RE 14	Emscher-Münsterland-Vertrag 2021	 Nordwestbahn	TALENT	Borken / Coesfeld - Essen-Steele	1,12
S1	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz A	 DB Regio	ET 422	Solingen – Dortmund	3,84
S4	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz A	 DB Regio	ET 422	Dortmund-Lütgendortmund – Unna	0,82
<b>Betriebliche Änderungen ab Februar 2022</b>					
RE 1 (RRX)	RRX-Vorlaufbetrieb, Teilnetz 1 (Notmaßnahme)	 National Express	Desiro HC	Aachen – Hamm (Westf)	1,84
RE 11 (RRX)	RRX-Vorlaufbetrieb, Teilnetz 1 (Notmaßnahme)	 National Express	Desiro HC	Düsseldorf – Kassel-Wilhelmshöhe	1,08
RE 16	Ruhr-Sieg-Netz (Notmaßnahme)	 DB Regio	FLIRT und ET425, ET426	Essen – Siegen / Iserlohn	0,64
RE 19	Niederrheinnetz (Notmaßnahme)	 Vias	FLIRT3	Arnhem (NL) / Bocholt – Düsseldorf	1,85
RE 49	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B (Notmaßnahme)	 DB Regio	FLIRT 3XL	Wesel – Wuppertal	0,62
RB 32	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B (Notmaßnahme)	 DB Regio	FLIRT 3XL	Duisburg – Dortmund	0,90
RB 35	Niederrheinnetz (Notmaßnahme)	 Vias	FLIRT3	Mönchengladbach – Gelsenkirchen	0,53
RB 40	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B (Notmaßnahme)	 DB Regio	FLIRT 3XL	Essen – Hagen	0,69
RB 46	Ruhr-Sieg-Netz (Notmaßnahme)	 DB Regio	FLIRT und ET425, ET426	Gelsenkirchen – Bochum	0,35
RB 91	Ruhr-Sieg-Netz (Notmaßnahme)	 DB Regio	FLIRT und ET425, ET426	Hagen – Siegen / Iserlohn	0,23
S 2	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B (Notmaßnahme)	 DB Regio	FLIRT 3XL	Essen / Recklinghausen – Dortmund	1,25
S 3	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B (Notmaßnahme)	 DB Regio	FLIRT 3XL	Oberhausen – Hattingen (Ruhr)	0,95
S 7	S7 (Der Müngstener) (Notmaßnahme)	 Vias	LINT41	Solingen – Wuppertal	1,51
S 9	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B (Notmaßnahme)	 DB Regio	FLIRT 3XL	Haltern am See/Recklinghausen – Wuppertal/Hagen	2,76
<b>Betriebliche Änderungen ab Juni 2022</b>					
RE 14	Emscher-Münsterland-Vertrag 2021	 Nordwestbahn	TALENT	Borken / Coesfeld - Essen	1,12
RB 33	RE8/RB33-Vertrag Los 2	 DB Regio	ET 1440	Aachen – Heinsberg (Rheinl) / Essen-Steele	1,15

alle Angaben in Mio.

# Fahrzeugtypen im VRR



FLIRT



Doppelstockwagen



FLIRT 3



Desiro HC



FLIRT 3XL



ET 420



ET 422



ET 423



## Fahrzeugtypen im VRR



ET 425



ET 1440



TALENT



TALENT 2



LINT 41



LINK



LINT 54



Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR  
AugustastraÙe 1  
45879 Gelsenkirchen  
[www.vrr.de](http://www.vrr.de)

